





#### **EUROPEAN COMMISSION - DIRECTORATE-GENERAL JUSTICE AND CONSUMERS**

Programme and financial management
Grant Agreement number: 802047 — Pro.Vi — JUST-AG-2017/JUST-JACC-AG-2017



# MANUALE PER GLI OPERATORI





























# Questo manuale è stato realizzato da:

Raffaele Bracalenti
Catia Isabel Santonico Ferrer
Svenja Heinrich
Catarina Ribeiro
Mariana Barbosa
Mafalda Santos
Raquel Matos
Joana Carneiro
Andreia Moreira
Mihaela Tomita
Roxana Ungureanu
Claudiu Schwartz
Adina Schwartz
María González Vázquez
José Prieto Lois

Vanja M. K. **Stenius**, *Editor* 





























Un ringraziamento speciale va alle seguenti organizzazioni e persone il cui contributo e supporto ha reso possibile questo manuale:

Department of Juvenile Justice and Probation, Ministry of Justice, Italy; Department of Judicial Affairs, Ministry of Justice, Italy; State Attorney at the Juvenile Court of Naples; Ministry of Justice, Europe, and Consumer Protection of Schleswig-Holstein; Staatsanwaltschaft Kiel; Staatsanwaltschaft Lübeck; Staatsanwaltschaft Flensburg; Staatsanwaltschaft Itzehoe; Commission for Citizenship and Gender Equality (CIG), Portugal; Family Planning Association (APF), Portugal; Portuguese Association for Victim Support (APAV); Trofa City Council; Public Security Police from Porto; Romanian National Agency Against Human Trafficking; Secretaría Xeral da Igualdade (Xunta de Galicia); Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia; Unidad de Psicología Forense (Universidad de Santiago de Compostela); Ilustre Colegio de Abogados de A Coruña; Colexio de Educadoras e Educadores Sociais de Galicia; Colexio de Traballo Social de Galicia; Asociaciones de apoyo a víctimas de Galicia; Servicios de Atención a Víctimas de la Comunidad Valenciana, Cataluña, País Vasco y Cáceres.

Gemma Tucillo; Maria Casola; Donatella Donati; Lucia Jodice; Sonia Specchia; Antonio Sangermano; Maria Alessandra Ruberto; Anna Cau; Maria De Luzenberger Milnrnsheim; Claudia De Luca; Ciro Cascone; Sabrina Ditaranto; Angelo Gaglioti; Silvia Marzocchi; Emilia De Bellis; Emma Avezzu; Giuseppina Barberis; Mariagrazia Branchi; Isabella Mastropasqua; Ninfa Buccellato; Daniela Cuzzocrea; Maria Maddalena Leogrande; Eckart Müller-Bachmann; Jana Bewersdorff; Ulrike Stahlmann-Liebelt; Joachim Tein; Iris Stahlke; Stephanie Gropp; Sabine Schmidt; Stephanie Böttcher; Martina Görschen-Weller; Kirsten Reibisch; Bettina von Holdt; Hanna Falk; Jonna Ziemer; Matthias Plietsch; Manuel Albano; Paula Caldas, Rui do Carmo; Ana Castro Sousa; Patrícia Jardim; Nuno Teixeira; Celina Manita; Raquel Veludo; Sofia Magalhães; Filipa Ribeiro; Fernanda Costa; Ana Paula Ferreira; Sílvia Reis; Rita Fonseca; Carlos Peixoto; Joana Marmelo; Angelina Barbosa; Inês Nogueira; Daniel Marques.

A tutti gli ufficiali di Polizia del "Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima", PSP Porto.

Un ringraziamento speciale va a tutti gli stakeholder, vittime, sopravvissuti e altri professionisti che hanno partecipato al progetto e lo hanno reso possibile.





























Questo manuale è stato sviluppato nell'ambito del progetto "Pro.VI — Protecting Victims' Rights", finanziato dalla Commissione Europea — Directorate General Justice and Consumers (JUST-AG2017/JUST-JACC-AG-2017) — coordinato dall'Istituto Psicoanalitico per le Ricerche Sociali — IPRS (Italia), in partenariato con Asociación Consensus (Spagna), Universidade Catolica Portuguesa (Portogallo), CJD (Germania) e West Timosoara University (Romania). Il progetto ha lo scopo di integrare gli sforzi dell'Unione Europea per promuovere lo sviluppo di un efficiente sistema di protezione delle vittime, implementando le competenze degli operatori che lavorano nel Sistema di giustizia riparativa, al fine di supportare le vittime di reato consentendogli di comprendere e aver accesso ai propri diritti.

Le azioni del progetto coinvolgono professionisti chiave all'interno del processo giudiziario e dei servizi di supporto alle vittime, con la convinzione che tutti gli attori del sistema giudiziario e i servizi professionali che lavorano con le vittime di reato dovrebbero condividere la stessa visione, le stesse strategie e gli stessi obiettivi al fine di lavorare insieme in modo coerente ed efficace. Il progetto mira a promuovere un dialogo continuo tra pratica e ricerca accademica, contribuendo a un processo di riflessione in grado di migliorare la qualità e l'adeguatezza dei servizi e identificare le aree che necessitano di approfondimento.

Le interviste con le vittime e gli stakeholders più rilevanti sono state tradotte dagli autori e modificate al fine di essere quanto più chiare possibili.

























Pretazione	6
Capitolo 1: L'orizzonte culturale della Direttiva sullle vittime	7
Perché una direttiva sulle vittime di reato?	7
Il riconoscimento della vittima	8
La necessità di ripensare gli aspetti fondamentali del nostro sitema sociale	10
Di cosa hanno bisogno le vittime?	18
Conclusione	20
Capitolo 2: Primo contatto: Risposta del sistema e interventi professionali	21
Introduzione	21
Quali sono i diritti delle vittime?	22
Professionisti coinvolti ed esempi di buone pratiche	30
L'importanza della comunicazione negli interventi con le vittime	31
Sicurezza e riservatezza delle vittime e protezione dei diritti umani	35
Cooperazione multi-agenzia e rinvio ad altri servizi	37
Conclusione	38
Introduzione	39
Caratteristiche dell'operatore e indennizzo finanziario	43
Modelli di Linguaggio e comunicazione con la vittima	45
Ulteriori considerazioni	46
Capitolo 4. Assistenza psicologica nei procedimenti penali	49
Introduzione	49
Quali diritti si applicano	49
Legge spagnola 4/2015 sulla posizione delle vittime di reato	50
Qual è il ruolo dello psicologo?	51
Intervento in caso di crisi	52
Assistenza psicologica data dagli Uffici di Supporto alle Vittime – Lezioni dalla Spagna	53
Psicologi come testimoni esperti	56
Equipe psico-sociali collegate ai tribunali minorili	57
Il ruolo della psicologia nei procedimenti penali	58
Conclusione	58
Capitolo 5: Gruppi vulnerabili	59



	Introduzione	59
	Tipi di gruppi vulnerabili	60
	Identificazione di esigenze particolari	62
	Servizi e protezione speciale	65
	Vittime straniere	68
	Protezioni speciali per le vittime vulnerabili in pratica - Il modello spagnolo di assistenza psicologica	a 68
	Conclusione	71
C	apitolo 6: Valutazioni individuali	72
	Introduzione	72
	Valutazione: Interviste di screening	74
	Alla fine, sviluppare un piano di riabilitazione insieme alla vittima. Fissare delle pietre miliari e adattare il piano in base agli sviluppi	78
	Lavorare con gruppi specifici	
	Conclusione	82
Α	nnex 1 – EU Directive 2012/29/EU	83
ח	irettiva 2012/29/Lle del Parlamento Furoneo e del Consiglio	2/1



## Prefazione

Il "Manuale Pro. Vi per operatori" ha lo scopo di fornire a coloro che operano sia all'interno sia all'esterno del sistema di giustizia penale (ad esempio, polizia, pubblici ministeri, giudici, assistenti sociali, psicologi, professionisti che forniscono assistenza alle vittime) una comprensione dei progressi che sono stati fatti a sostegno dei diritti delle vittime, in termini di applicazione della legge, di sviluppi, di pratiche innovative e di orientamenti pratici, al fine di assistere gli operatori nelle loro interazioni con le vittime di reato, tramite un approccio che metta al primo posto la vittima stessa. Il Manuale prende in considerazione tutte le vittime di reato compresi adulti, minori e altri gruppi vulnerabili riconosciuti come titolari di protezioni e diritti specifici.

Il Manuale è il frutto dei progressi compiuti tramite la Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che stabilisce norme minime sui diritti, il sostegno e la protezione delle vittime di reato. La direttiva ribadisce la necessità di intraprendere azioni appropriate per garantire i diritti delle vittime e istituire un sistema integrato di sostegno seguendo degli standard minimi. Inoltre afferma che le vittime di reato hanno diritto al riconoscimento e al rispetto della loro dignità.

Più specificamente, la Direttiva afferma che tutte le vittime dovrebbero essere trattate con rispetto e dignità indipendentemente dal reato, da dove è avvenuto, da chi è la vittima, da dove viene o dai fattori che hanno contribuito a farla diventare vittima. A tutte le vittime dovrebbe essere fornito supporto immediatamente dopo il crimine e quindi dovrebbero essere monitorate per tutto il tempo necessario. Nella valutazione dei bisogni, oltre ai profili e alle caratteristiche della vittima, devono essere presi in considerazione tutti i danni e le sofferenze causati dal reato. In definitiva, ogni vittima è considerata unica, con il suo insieme specifico di bisogni a cui dovrebbero corrispondere servizi e supporti. Rispondere ai bisogni delle vittime significa vederle come individui che possono dare riscontri specifici e allo stesso tempo differenti rispetto all'esperienza da loro vissuta e ai consequenti bisogni.

La Direttiva specifica la necessità di fornire alle vittime adeguate informazioni, sostegno, protezione e assistenza nella partecipazione ai procedimenti penali a tutti coloro che entrano in contatto con una vittima. La direttiva indica anche una serie di misure pratiche che dovrebbero essere adottate a livello di sistema e nel lavoro professionale quotidiano con le vittime, in modo che le stesse siano protette dalla vittimizzazione secondaria e vengano sostenute nel percorso di superamento delle conseguenze del reato. Inoltre, la direttiva impone ai professionisti dei diversi servizi di evitare qualsiasi preconcetto in relazione al contatto della vittima con la polizia e alla partecipazione a procedimenti penali. Le vittime dovrebbero poter accedere facilmente all'assistenza, al risarcimento e ai servizi di supporto. Più specificamente, le misure previste dalla Direttiva sono rilevanti per:

- Forze dell'ordine:
- Professionisti della giustizia penale;
- Servizi di supporto alle vittime;
- Servizi di giustizia riparativa;

Nonostante i diversi ruoli svolti dai vari servizi e dai vari professionisti, le raccomandazioni quando si tratta di vittime, indicano che tutti dovrebbero attenersi alla stessa Direttiva sulla protezione delle vittime.



## Capitolo 1: L'orizzonte culturale della Direttiva sullle vittime

#### Perché una direttiva sulle vittime di reato?

"Un reato è non solo un torto alla società, ma anche una violazione dei diritti individuali delle vittime. Come tali, le vittime di reato dovrebbero essere riconosciute e trattate in maniera rispettosa, sensibile e professionale, senza discriminazioni..." (Considerando n°9 della Direttiva sulle Vittime).

La portata rivoluzionaria della Direttiva è contenuta in queste tre righe apparentemente ovvie che in realtà sanciscono quello che può esser definito un netto rovesciamento della posizione della vittima nella società e anche nella giustizia. La vittima passa da soggetto passivo di un reato ed entità astratta offesa dall'evento criminoso - la cui tutela è affidata allo Stato- ad attore sociale con diritti che vanno garantiti e promossi.

La vittima cessa, insomma, di apparire come un oggetto impersonale per concretizzarsi a pieno titolo come persona, con il suo vissuto di sofferenza, di insicurezza, di umiliazione.

Come riconosciuto da Nils Christie nella sua opera del 1977 dal titolo "Conflicts as Property"<sup>1</sup>, le vittime hanno perso la "proprietà" del crimine, che invece è caduto sotto il dominio dello Stato dove le vittime sono spesso viste come strumentali alla protezione del potere dello Stato. È solo negli ultimi anni che il ruolo e i diritti della vittima hanno acquisito una rinnovata attenzione e un riconoscimento all'interno della legislazione Europea e nazionale.

La necessità di neutralità da parte del giudice e la presunzione di innocenza creano una situazione all'interno della quale la rabbia, la sofferenza o il desiderio di vendetta di una vittima - quando presenti Ci siamo talmente abituati a tenere la vittima fuori dal processo che abbiamo difficoltà a dirle cosa può fare. Alla fine dei conti, non possono fare nulla.

(Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, Italia)

- possono essere visti come potenzialmente rischiosi in un procedimento penale, in quanto **agiscono** "contro" gli interessi dello Stato.

All'interno della giustizia penale contemporanea, il crimine crea effettivamente un punto di contesa tra lo Stato e l'autore del reato, che deve essere risolto portando stabilità all'ordine sociale il quale ha subito uno "squilibrio" a causa del crimine. Sebbene in alcuni Stati membri dell'UE siano stati compiuti passi significativi per porre rimedio a questa situazione e includere le vittime, troppo spesso la giustizia non opera in nome della vittima ma per conto della società.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> N. Christie, Conflicts as Property, in *The British Journal of Criminology*, Volume 17, Issue 1, 1977, pp. 1–15, https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjc.a046783 (11/2020).



Cosa hai fatto per le vittime? L'importanza di porsi questa domanda non è ancora stata compresa (Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, Italia) Il ruolo della vittima è testimoniare e partecipare a procedimenti penali seguendo procedure che assicurino l'imparzialità delle azioni intraprese dal sistema giudiziario nei confronti dell'autore del reato, in particolare per quanto riguarda la fornitura di prove pertinenti per le azioni intraprese dalla giustizia, strumentalizzando in tal modo la vittima. Questo non solo significa che il dolore e la sofferenza della vittima vengono lasciati fuori dalle aule della giustizia, ma viene calpesta anche la loro dignità e individualità.

Il processo, che ha permesso alle vittime di affermarsi come individui degni di essere trattati in modo rispettoso e sensibile e accolti con tutte le loro sofferenze, non è stato lineare. All'inizio ciò ha coinvolto vittime di gravi violazioni dei principi su cui si fonda la società,

"... È importante riconsiderare le vittime come attori delle procedure con dei diritti e l'aspettativa che la giustizia arrivi anche per loro". (Pubblico ministero, Portogallo)

quali vittime del terrorismo, vittime di violenza domestica o di genere, nonché vittime di orribili crimini, capaci di catturare l'immaginazione e l'interesse del pubblico.

In seguito, le caratteristiche, il comportamento e il rapporto della vittima con l'autore del reato hanno acquisito rilevanza poiché venivano utilizzati per stigmatizzare e incolpare la vittima, mitigando così la colpevolezza dell'autore del reato; si tratta di una preoccupazione significativa nel perseguimento di reati sessuali<sup>2</sup>. In definitiva, le vittime di reati sono state a lungo relegate in una categoria priva di tutele, che non è stata né considerata in relazione ai loro bisogni specifici, né riconosciuta come socialmente rilevante<sup>3</sup>.

La direttiva sulle vittime introduce nel panorama sociale un "nuovo cittadino" la vittima, e cerca di delinearne il profilo.

#### Il riconoscimento della vittima

Sulla base della Direttiva sulle vittime, la vittima di un reato è colei o colui che sente di aver subito un danno da un atto che può essere definito un crimine, indipendentemente dal fatto che tale crimine sia denunciato o che vengano presentate delle accuse. Finora sono stati i sistemi giudiziari, al termine di quello che spesso è un lungo processo, a determinare se una persona sia di fatto vittima di un crimine.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Si veda http://criminal-justice.iresearchnet.com/crime/domestic-violence/victim-blaming-theory/ (11/2020).

<sup>3</sup> È importante riconoscere che esistono differenze significative tra gli Stati membri dell'UE per quanto riguarda il riconoscimento e la protezione dei diritti delle vittime sia prima che dopo la direttiva UE 2012/29 / UE. Cfr. La relazione sull'attuazione della Direttiva 2012/29 / UE che stabilisce norme minime sui diritti, il sostegno e la protezione delle vittime di reato (2016/2328 (INI)).

https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0168 EN.html#title1 (11/2020).



Questo però avviene solo dopo la definizione della "verità giuridica"<sup>4</sup>, o ciò che più le si avvicina. La Direttiva sulle Vittime introduce un elemento fondamentale, ovvero il fatto che per garantire a qualcuno il diritto di definirsi vittima, e per ricevere l'attenzione e il sostegno che merita, non è

"Una persona dovrebbe essere considerata vittima indipendentemente dal fatto che l'autore di reato sia identificato, catturato, perseguitato e condannato" (Considerando n. 19 Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo)

tenuto a dimostrare di essere vittima o a denunciare il reato. Non è dunque necessario che la verità venga certificata formalmente in un processo.

Si tratta di un cambiamento importante di prospettiva sulla vittima.

Qual è il senso di tutto questo? Perché si è reso necessario riconoscere che un soggetto acquisisce diritti solo nel momento in cui dice "sono una vittima"?

#### Reati non denunciati

Nonostante esistano molte variabili in base alla tipologia di reato, statisticamente parlando sappiamo che il numero delle vittime che incontrano il sistema penale è residuale rispetto a coloro che non denunciano<sup>5</sup>, andando ad aumentare le fila di quella che viene **definita l''oscura figura del crimine"**<sup>6</sup>. Se si guarda alle statistiche della criminalità dal punto di vista dei reati denunciati e delle caratteristiche degli autori il quadro è molto diverso rispetto a quello che emerge quando si chiede alle vittime di ricostruire gli eventi in cui sono state coinvolte e che hanno comportato un danno fisico, psicologico, emotivo o perdite economiche in ragione di un comportamento delittuoso. Questo secondo approccio nelle recenti ricerche criminologiche<sup>7</sup> ha mostrato come complessivamente il numero dei reati denunciati sia molto meno della metà dei reati dichiarati.

<sup>4</sup> La verità giuridica formale deve essere intesa come distinta dalla verità sostanziale. Sumers definisce "verità giuridica formale" come "qualunque cosa sia ritenuta un fatto dal giudice o dai giurati laici, che si accordi con la verità sostanziale o meno".

Cfr. R. S. Summers, Formal Legal Truth and Substantive Truth in Judicial Fact-Finding – Their Justified Divergence in Some Particular Cases, Cornell Law Faculty Publications, 1999, paper 1186. p. 498.

<sup>5</sup> Si veda https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199683581.001.0001/acref-9780199683581-e-2530 (11/2020).

<sup>6</sup> Cfr. A.Biderman – A. Reiss, On exploring the "dark figure of crime", The Annals of the American Academy of Political and Social Science. *374*(1), 1–15, 1967. https://doi.org/10.1177/000271626737400102 (11/2020).

<sup>7</sup> Attraverso i dati raccolti dalle indagini di vittimizzazione emerge un quadro sulla criminalità fortemente diverso da quello disegnato dalle fonti amministrative; tra i reati sondati, infatti, il numero di quelli denunciati alle forze dell'ordine raggiunge solo il 34,7 %, percentuale molto diversa a seconda del tipo di reato preso in considerazione: quasi totale per i furti in cui è stata rubata una moto (99,3 %) o una automobile (94,5 %) e irrisoria per alcuni tentati furti, per le parti di veicolo, così come per reati ben più gravi come le violenze domestiche e gli stupri. Cfr. M. G. Muratore, La misurazione del fenomeno della criminalità attraverso le indagini di vittimizzazione, p. 3 https://www.istat.it/it/files/2011/02/Muratore.pdf (11/2020).



Spesso il motivo per cui si decide di denunciare è proporzionale al danno economico sofferto e ai danni fisici non alle conseguenze emotive e psicologiche, elemento questo che fa riflettere sulla capacità dei nostri sistemi di law enforcement di accogliere la sofferenza e fare in modo che non rimanga un fatto privato.

La decisione di segnalare il crimine non è necessariamente legata al danno arrecato, ma causata dagli elevati livelli di sottosegnalazione in reati interpersonali come la violenza domestica e i reati sessuali<sup>8</sup>.

E anche per quelli per cui si è presentata denuncia, non è detto che la verità giudiziaria sia per la vittima riparativa. Dal momento della denuncia prende avvio un iter giudiziario volto prima all'indagine sul sospettato e poi al processo che spesso ha tempi e modalità che poco rispondono alle esigenze che la vittima e al danno che sente di avere subito dopo l'evento.

Questo è anche il motivo per cui arrivare alla verità giuridica non porta necessariamente a un senso di riparazione per le vittime che, come indicato nella Direttiva, sono spesso soggette a vittimizzazione secondaria proprio per la loro partecipazione al processo penale.

Le vittime di reato dovrebbero essere protette dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, dovrebbero ricevere adeguata assistenza per facilitarne il recupero e dovrebbe essere garantito loro un adeguato accesso alla giustizia. (Considerando n. 17 Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo)

#### La necessità di ripensare gli aspetti fondamentali del nostro sitema sociale

La Direttiva sulle vittime riconosce che il tema della vittima chiama in causa aspetti fondamentali su cui si regge l'equilibrio dei sistemi sociali nelle nostre comunità, questioni complesse che cercheremo qui di introdurre.

#### Sicurezza percepita

Certamente la Direttiva riconosce che, in tutti i sistemi democratici, c'è una diffusa disaffezione nei confronti dei sistemi di giustizia, legata alla sensazione della loro inefficacia nel garantire le esigenze di tutela e protezione sociale.

La paura della criminalità è diffusa, generalmente non proporzionale ai tassi di criminalità, e il risultato di dinamiche sociali più complesse che non coinvolgono necessariamente le vittime dirette del crimine<sup>9</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Agenzia per i diritti fondamentali. 05 marzo 2014. Violenza contro le donne: un sondaggio a livello UE. Principali risultati della relazione. Per un confronto si veda:https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report (11/2020).

<sup>9</sup> R. Prieto Curiel - S.R Bishop, Fear of crime: the impact of different distributions of victimization, Palgrave Commun 4, 46, 2018, cfr. https://doi.org/10.1057/s41599-018-0094-8 (11/2020).



La sicurezza - o la possibilità di un senso di "safety" continuo - è un costrutto sociale a cui contribuisce in maniera significativa il senso di safety individuale e della società, ossia sull'esperienza del sentirsi sicuri e del sentirsi parte di una comunità attenta al benessere e alla tranquillità dei singoli.

Il ruolo delle forze dell'ordine nel ridurre il senso di insicurezza causato dal crimine, migliorare il senso di *safety* e rispondere ai bisogni della vittima è, in ultima analisi, ostacolato **dall'**attenzione sulle cause, o i disturbi, che hanno portato a commetere il crimine, con conseguente abbandono effettivo della vittima (ad esempio, un agente di polizia è più incline a inseguire il sospetto, piuttosto che restare a prendersi cura della vittima).

Inoltre, al momento della denuncia del reato, il sistema giudiziario, con i suoi complessi meccanismi di attivazione, lentezza delle procedure ed esiti incerti, spesso non riesce a soddisfare il bisogno individuale e collettivo di sicurezza sollecitato dalla ripetizione dei comportamenti criminali sopra indicati, anche se il reato non può essere qualificato come oggettivamente grave.

I sistemi della giustizia non appaiono neanche efficaci ed efficienti nel garantire la rieducazione del reo. Come sostiene l'antropologo francese Fassin, sono sempre più punitivi e sempre meno riparativi<sup>10</sup>. Se la punizione non serve a nulla, se il reo torna a delinquere una volta scontata la pena, se i tassi di recidiva rimangono altri, a cosa serve punire, a cosa serve la giustizia?

Le vittime di reati, così come la società, spesso sollevano queste domande a seguito di casi complessi - come la commissione di uno stupro o di un omicidio da parte di qualcuno appena uscito di prigione - che catturano l'attenzione pubblica, mettendo in discussione l'intero funzionamento del sistema giudiziario e spesso si traducono nella richiesta di condanne più severe<sup>11</sup>. In questo contesto, il senso di indignazione provato dalla vittima così come dalla comunità, mette in discussione l'efficacia dell'intero sistema evidenziando la necessità di comprendere meglio l'impatto e il significato del crimine sia per le vittime sia per la società; andando a creare l'esigenza di sviluppare un sistema più in sintonia con le esigenze e le preoccupazioni delle vittime.

Sentirsi al sicuro, tuttavia, è essenziale per il benessere della comunità e dell'individuo. Si sottolinea dunque la necessità di adottare delle misure al fine di ridurre un senso di paura ingiustificato, e allo stesso tempo garantire che le vittime del crimine possano affrontare la paura derivante dal crimine stesso e riprendere una vita normale (ad esempio, ridurre il senso di insicurezza nel restare soli a casa a seguito di un furto con scasso, particolarmente d'impatto per le donne o gli anziani che vivono da soli; fornire alle vittime di violenza domestica o stalking adeguate protezioni e sostegno).

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Cfr. D. Fassin, Punire. Una passione contemporanea, Feltrinelli, Milano, 2018, tradotto in italiano da Lorenzo Alunni. La tesi di Fassin è che il mondo sia entrato in "un'era del castigo" (Fassin 2018, p. 9). Partendo dai dati, Fassin vuole sia scoprire «da dove viene la nostra idea di punizione» (ivi, p. 57), sia indagare «la nostra comprensione di cosa significhi punire» (ivi, p. 28) nella convinzione che il momento punitivo «come istituzione sociale, si rivela infatti un efficace strumento di analisi delle società, dei sentimenti che le attraversano e dei valori di cui si fanno portatrici» (ivi, p. 36).

<sup>11</sup> Cfr. D. Garland, Punishment and Modern Society: A Study in Social Theory. Chicago: University of Chicago Press, 1990.



In breve, per migliorare il senso di sicurezza della vittima e della comunità, non sono riuscite a fornire le giuste risposte né **l'adozione di** tattiche più aggressive, né di punizioni più severe. Questo è il motivo per cui la direttiva UE sulle vittime chiede a tutti i funzionari e professionisti di trattare le vittime con dignità e di far sentire che la loro sofferenza è importante. In definitiva, **l'**empatia nei confronti della vittima è fondamentale e molto più utile per aumentare il senso di sicurezza e protezione, rispetto alle azioni che mirano ad aumentare le forze dell'ordine o a impartire punizioni più severe contro il crimine.

#### L'umiliazione della vittima

La vittima nel modello tradizionale della giustizia penale rimane "un ospite inquietante", la partita dell'azione penale si gioca tra lo Stato e l'autore di reato, non è detto che la vittima trovi giustizia. Il modello di giustizia che, infatti, si è lentamente costruito si è incentrato sul rapporto tra Stato (monopolista della forza) e autore del reato. Il sistema di oggi dovrebbe essere inteso come il risultato di un processo – iniziato con il lavoro di Cesare Beccaria durante il XVIII secolo con lo sviluppo del modello accusatorio<sup>12</sup> - per assicurare una parvenza di proporzionalità ed equità agli accusati, molti dei quali sono stati e continuano ad essere soggetti di gravi violazioni e condanne crudeli, in assenza di quello che oggi considereremmo un giusto processo.

Tuttavia: «questo irreversibile progresso di civiltà giuridica ha portato alla graduale emarginazione della vittima, perturbante figura che andava dunque disarmata per poter perseguire la pace tra i consociati attraverso una pena ristabilizzatrice dell'ordine sociale vulnerato dal reato» <sup>13</sup>.

La vittima, in molti casi, è effettivamente scomparsa dalle aule di tribunale, tranne nei momenti in cui è stata chiamata a testimoniare. Testimoniare e fornire informazioni, tuttavia, comporta dei rischi in quanto espone la vittima a un controinterrogatorio, esponendo potenzialmente la vittima ad una rivittimizzazione da parte dell'autore del reato. Questa diviene ancora più acuta nei casi in cui la vittima è particolarmente vulnerabile come nei casi di stupro e violenza di genere. Tale potenziale rivittimizzazione all'interno del sistema giudiziario, rappresenta uno dei problemi principali che la Direttiva sulle vittime cerca di affrontare e correggere<sup>14</sup>.

#### Il fallimento della società nel prendersi cura della vittima

Le vittime non solo subiscono un torto nelle aule di tribunale, ma in larga misura vengono anche escluse dalla società. La responsabilità della società nei confronti delle vittime di reato si deve ancora affermare. Il paradosso in questo caso è ancora più evidente se si pensa alla frequenza con cui si enfatizza la responsabilità sociale nei confronti del reo (in particolare per i minorenni autori di reato) a causa del ruolo assegnato al contesto nella creazione di comportamenti criminogeni all'interno di studi criminologici e sociologici, nei quali, la dopo la punizione, ci si aspetta un percorso riabilitativo. La stessa responsabilità nei confronti delle vittime è stata troppo spesso trascurata, portando in molti casi a una sorta di

<sup>12</sup> Per un confronto si veda: C. Beccaria, Dei delitti e delle pene, 1764.

<sup>13</sup> Cfr. G. Rossi, 2015, p. 3.

<sup>14</sup> È comunque da notare che esistono notevoli differenze tra paesi all'interno dell'UE, per quanto riguarda la protezione delle vittime.



stigmatizzazione negativa della vittima stessa. Troppo spesso alle vittime viene negata non solo la loro dignità a favore di un approccio incentrato sul reato in aula, ma anche nella società che manca di azioni concrete a sostegno delle vittime di reato.

Le vittime tendono a dire "noi denunciamo il crimine e poi veniamo lasciati da soli". (Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, Italia)

Storicamente, la visione della vittima è passata da una cultura che

tendeva a vedere la vittima con pietà o simpatia per il dolore che aveva provato, a una cultura che poneva l'attenzione sulla responsabilità della società nei confronti dell'autore del reato, rintracciando le cause del crimine in ambienti socialmente svantaggiati e in esperienze di vita traumatiche. Ciò ha portato alla necessità di ripensare il sistema penale e i centri di detenzione con una maggiore attenzione all'autore del reato. Allo stesso tempo, però, la vittima è stata messa a distanza sia all'interno della società che nel sistema giudiziario, entrambi orientati principalmente a favore dei diritti dell'autore del reato. La sfida consiste nel trovare un

equilibrio tra il giusto trattamento dell'imputato - sia prima che dopo la conclusione del processo giudiziario - e l'assicurazione che le vittime di reati ricevano il sostegno e i servizi necessari.

Come indicato nella direttiva sulle vittime, questa attenzione ai diritti dell'imputato rimane di primaria importanza. Il riconoscimento della vittima non deve andare a scapito della presunzione di innocenza e delle norme di procedura penale che sono alla base dei procedimenti penali nell'UE.

I diritti di cui alla presente direttiva non pregiudicano i diritti del trasgressore. Il termine "trasgressore" si riferisce a una persona che è stata condannata per un reato. Tuttavia, ai fini della presente direttiva, si riferisce anche a un indagato o imputato prima di qualsiasi riconoscimento di colpevolezza o condanna, e non pregiudica la presunzione di innocenza. (Considerandro n. 12, Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo)

#### Chi è responsabile della vittima?

Questo squilibrio nei sistemi di giustizia penale a favore dell'autore del reato solleva una questione affrontata dalla direttiva sulle vittime, anche se implicitamente. La logica suggerisce che se il sistema giudiziario non può assumersi la responsabilità delle vittime, allora i sistemi assistenziali e sanitari dovrebbero occuparsene.

La sofferenza e l'impatto che il crimine ha sulla vita della vittima è principalmente di ordine sociale, psicologico ed economico. Il tema della giustizia riguarda la giustizia sociale in cui la giustizia penale è una componente. La giustizia sociale opera a beneficio della vittima attraverso meccanismi remunerativi, ridistributivi e riparatori e attraverso l'attivazione di sistemi di sostegno che rispondono ai bisogni della vittima.

La Direttiva però non delega del tutto la responsabilità della cura della vittima alla società. Il sistema di giustizia penale deve prendersi cura della vittima, il fallimento di questo compito implica l'indebolimento del sistema giudiziario nella sua interezza. Di conseguenza, la Direttiva invita il sistema di giustizia penale ad agire in due modi.



Il primo consiste nell'assicurare che il contatto iniziale con il sistema giudiziario, in particolare con la polizia quando si denuncia il reato, non sia solo una questione burocratica. In molti casi, soprattutto per i reati meno gravi, quando la vittima denuncia, il reato viene registrato dalla polizia come uno dei tanti fatti sociali che non avranno conseguenze legali (ad esempio, è difficile che la denuncia del reato porti ad un'accusa, sarà difficile identificare

l'autore del reato) o per i quali la risposta del sistema giudiziario - nei casi in cui esiste una risposta - non soddisfa necessariamente la vittima. Questo primo contatto, pertanto, è fondamentale non solo per avviare l'indagine in modo efficace e utile, ma anche perché rappresenta la prima e forse l'unica risposta che la vittima avrà mai dal sistema giudiziario.

Il capitolo 2 approfondisce questo tema.

Il momento della denuncia per molti è il momento in cui sono più vicini alla giustizia in quando non è detto che il percorso processuale possa in seguito andare avanti. Infatti, gli studi in questo settore dimostrano che le procedure adottate dalla polizia giocano un ruolo importante nella soddisfazione della vittima rispetto all'esito del caso<sup>15</sup>.

Una vittima di un crimine ha bisogno di molte cose: prima di tutto di capire e comprendere quali sono i diritti e i servizi disponibili. Se la vittima non può permettersi un avvocato di fiducia, allora dovrebbero essere disponibili servizi legali gratuiti. Poi ci sono i servizi per la vittima. Ho visto molte cose nella mia vita... ho visto tutti i tipi di vittime che preferiscono non denunciare il reato perché hanno paura o perché non si fidano del sistema giudiziario o perché non possono permettersi le spese extra oltre al danno causato dal reato. Penso che i politici, i politici seri, se ancora esistono, debbano creare servizi per tutte le vittime, o trovare i fondi per assicurarsi che i servizi esistenti funzionino. (Vittima di reato, Italia)

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Australia, Elliott et al. (2011) hanno riscontrato che le vittime che percepivano le procedure di polizia come eque (proceduralmente giuste) tendevano a segnalare maggiori livelli di soddisfazione e legittimità e a credere che l'esito del caso fosse giusto. Mentre l'ottenimento del risultato desiderato era anche associato a maggiori livelli di soddisfazione, la giustizia procedurale è emersa come un indicatore di soddisfazione molto più forte. Ciò indica che i processi della polizia giocano un ruolo più importante nella soddisfazione della vittima rispetto agli esiti del caso. Gli autori hanno anche usato l'analisi qualitativa per indagare ulteriormente sulla percezione che i partecipanti hanno della giustizia processuale e hanno trovato che il trattamento procedurale giusto è stato interpretato dalle vittime come prova che la polizia le considerava membri della società (citato dal 79,9% degli intervistati), che la polizia era competente (citato dal 68.2% dei partecipanti) e affidabile (menzionato dal 53,64% dei partecipanti), che sono stati aiutati a riprendersi dal crimine (menzionato dal 40% dei partecipanti) e che sono stati incoraggiati a riprendere contatto con la polizia se necessario (menzionato dal 21,82% dei partecipanti). Cfr. Exploring Victims' Interactions with the Criminal Justice System: A Literature Review, Dr. Deirdre Healy, University College Dublin, 2019, p. 18.



#### Cosa può aspettarsi la vittima dal sistema giudiziario?

Anche se le vittime non possono entrare in aula per cercare vendetta o per altri scopi personali, hanno comunque il diritto di capire cosa sta succedendo. Come membro della comunità le vittime hanno il diritto di verificare che la giustizia corrisponda sia ai bisogni di giustizia della comunità e al ripristino dell'ordine sociale, sia ai bisogni delle singole vittime. Si può pensare a come le comunità più colpite da eventi che hanno scosso la loro vita quotidiana partecipino al processo per capire come funziona la giustizia e per ristabilire un senso di equilibrio.

Al di là di questo bisogno di giustizia della comunità, la direttiva chiede ai sistemi di giustizia penale di garantire che la vittima riceva un trattamento dignitoso, non si senta umiliata quando si trova in tribunale e che a loro siano dedicati spazi separati (le misure possono includere sale d'attesa dedicate, parcheggi e ingressi divisi). Ciò significa che la vittima è simbolicamente e fisicamente presente in tali spazi, nei quale le viene riassegnata dignità attraverso il dirtitto ad essere informata, sostenuta e protetta quando partecipa al procedimento penale. Questo significa che le vittime hanno il diritto di comprendere le decisioni che vengono prese nel loro caso.

La Direttiva fa esplicito riferimento al senso di invisibilità delle vittime, al fatto di non sentirsi riconosciute dal sistema giudiziario quando questo invita le autorità responsabili a rispondere in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio alle denunce e alle sollecitazioni delle vittime. Questo contatto tra le forze dell'ordine e la vittima svolge un ruolo importante nel processo, in quanto serve ad aumentare la fiducia della vittima nel sistema giudiziario e a ridurre il numero di reati non denunciati (Considerando n. 63).

#### Perché le vittime vengono ri-vittimizzate

Quando non si riesce a riconoscere la dignità delle vittime e ad attribuire rilevanza sociale alla loro sofferenza, quando le vittime si sottopongono a procedure con professionisti e operatori che rischiano di causare loro ulteriori traumi, allora sono proprio questi i fatti che contribuiscono al rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, intensificando gli effetti del trauma, e rendendo così ancora più complessa la situazione della vittima.

Queste infatti tendono a vivere il crimine come un evento incomprensibile e paradossale, potenzialmente dannoso per i propri interessi e la propria dignità. La persona che subisce le conseguenze del reato è esposta al rischio di essere nuovamente vittimizzata dalle procedure e dalle regole della giustizia penale. Ciò può avvenire non solo durante i contatti con le forze dell'ordine, gli incontri con gli avvocati e all'interno del palazzo di giustizia, ma deriva anche dalla durata del procedimento penale, che a volte dura anni prima della sua definitiva conclusione.



## La negazione della dignità delle vittime

#### Le procedure della polizia e delle forze dell'ordine

Chi si rivolge alle forze dell'ordine come vittima è particolarmente vulnerabile a causa delle procedure utilizzate in questo confronto iniziale.

Durante il primo contatto con la polizia spesso le vittime non si sentono considerate come un membro della comunità che dovrebbe essere protetta. A volte non hanno la sensazione di avere qualcuno a cui rivolgersi o qualcuno di cui fidarsi e la loro angoscia e sofferenza possono non essere riconosciute. La vittima rischia pertanto di essere "pressata" per ottenere le prove del caso, senza tenere conto dell'effetto che queste insistenze possono avere su di lei. Queste azioni minimizzano il significato di ciò che è accaduto, possono mettere in dubbio la versione della vittima o farla sentire colpevole o addirittura responsabile di ciò che è accaduto.

La vittima può trovarsi da sola quando denuncia il reato a un agente di polizia nonostante il suo stato mentale e/o fisico sia compromesso. Le vittime potrebbero avere difficoltà a capire e a farsi capire e non ricevere assistenza, il che significa che gli agenti di polizia e il personale con cui si effettua il primo contatto, devono essere particolarmente attenti alle esigenze e alle condizioni delle vittime.

Questo vale soprattutto per gruppi vulnerabili come bambini, migranti, vittime di tratta e persone con disabilità, che hanno più bisogno di protezione. Il fattore comune che impedisce a questi gruppi di farsi avanti è il rapporto di potere abusivo che l'autore, o gli autori, detengono sulla vittima, così come la natura personale di alcuni reati. La sottodenuncia può anche essere dovuta a fattori macro-sociali come la percezione della polizia, lo status socioeconomico e la paura di incolpare la vittima<sup>16</sup>.

#### *Il procedimento penale*

Le vittime di reati possono perdere la dignità nelle aule di tribunale a causa dell'approccio della giustizia penale incentrato sul crimine. La vittima viene chiamata nei casi penali come testimone nella fase di indagine preliminare, per fornire elementi per stabilire i fatti che costituiscono un reato e per essere ascoltata durante il processo. Allo stesso tempo, i tribunali non sono generalmente progettati per accogliere e proteggere la vittima e gli stessi spazi spesso non corrisponde alla necessità di prevedere luoghi separati per vittime e imputati.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Y. Seokhee, "Why Do Victims Not Report?: The Influence of Police and Criminal Justice Cynicism on the Dark Figure of Crime" (2015). CUNY Academic Works.

https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2209&context=gc\_etds (11/2020).



Il ruolo della vittima è limitato al processo penale, ovvero: il processo di accertamento della responsabilità e della colpevolezza dell'autore del reato, la sentenza, l'esecuzione della pena e le misure successive al rilascio dopo la carcerazione, in genere volte promuovere gli sforzi di riabilitazione e, in casi limitati<sup>17</sup>, a proteggere la vittima e la comunità in generale. In questo senso, la sofferenza intrinseca ad ogni esperienza di vittimizzazione rimane subordinata al reato commesso, alla

A volte è più importante avere una risposta immediata piuttosto che passare attraverso il processo... Non possiamo intervenire dopo tre anni. Dobbiamo intervenire subito e dare alla vittima qualcosa che non la faccia sentire due volte vittima. (Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, Italia)

constatazione della colpevolezza e alla scelta della pena appropriata.

Le informazioni che la vittima riceve sia per quanto riguarda il procedimento che i suoi diritti sono spesso fornite in un linguaggio "tecnico o legale" che non è facilmente comprensibile e comunicate attraverso canali che si preoccupano più della correttezza formale che della capacità della vittima di comprendere il significato, capire chi sta lavorando al caso e quali opportunità o servizi sono disponibili. Troppo spesso il sistema chiede a chi si trova in condizioni di fragilità e non è consapevole del funzionamento del sistema di capire, tradurre e orientarsi senza alcuna assistenza. Affrontare questa preoccupazione rappresenta un punto focale fondamentale della Direttiva sulle vittime e delle risposte che sono state date da ciscun Paese Europeo, come i servizi di assistenza psicosociale in Germania (vedi Capitolo 3) e gli uffici di assistenza alle vittime in Spagna (vedi Capitolo 4).

Le vittime potrebbero avere difficoltà a capire e a farsi capire durante il procedimento penale (linguisticamente o meno) e non sempre ricevono adeguata assistenza. In questi casi, alla vittima non viene concesso il diritto di essere ascoltata, di dire ciò che è avvenuto, di esprimere il proprio dolore per ciò che è accaduto a lei o ad altri. Il capitolo 3 dedicato all'assistenza psicosociale nei procedimenti penali, illustra l'importanza di affrontare questa preoccupazione e fornisce un quadro di riferimento per il modo in cui si può fare.

Le vittime infatti possono subire una vittimizzazione secondaria ripetuta, possono essere lasciate sole e non protette da intimidazioni o rappresaglie, compreso il rischio che vengano loro causati danni emotivi o psicologici. Potrebbero dover entrare in contatto con l'indagato o l'autore del reato all'interno dell'aula di tribunale o della stazione di polizia. Potrebbero dover partecipare a un'udienza pubblica, esponendo così la loro situazione e le loro esperienze ai membri della comunità, o essere sottoposte a ripetuti interrogatori, a visite mediche e a inutili divulgazioni di informazioni sulla loro vita privata non correlate al reato. Tutte queste azioni hanno il potenziale di minare la dignità della vittima.

Oxford Handbook of Criminal Law, Oxford University Press, 2014.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Alcuni stati degli Stati Uniti hanno leggi che richiedono che la vittima e/o il pubblico siano informati della residenza del condannato. Analogamente, ad alcuni tipi di criminali può essere proibito vivere in determinate aree (ad esempio, i pedofili condannati potrebbero non essere autorizzati a vivere vicino alle scuole). Tuttavia, le leggi sulla privacy in Europa non consentono questo tipo di notifica pubblica. Cfr. Dubber, Markus D. e Tatjana Hörnle, Eds.,



#### La società e il fallimento dei sistema dei servizi

La maggior parte dei paesi dispone di servizi dedicati solo ad alcune categorie di vittime di reati, come le vittime di violenza di genere e i minori. Altre si trovano invece ad affrontare da sole le consequenze del crimine.

Le vittime sono quindi invitate a cercare le risposte ai loro bisogni e a trovare la loro strada solo attraverso i sistemi dei servizi. Le vittime sono anche spesso invitate a consultare diversi servizi in assenza di alcuna guida nella transizione da un servizio all'altro.

Anche quando i servizi sono disponibili, i professionisti potrebbero non avere le competenze o le conoscenze necessarie per poter lavorare con le vittime in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio, riducendo così la capacità di identificare le esigenze delle vittime e di stabilire misure di protezione adeguate.

Alle vittime può anche essere chiesto di raccontare la propria storia più volte, ripetendola a diversi professionisti che non lavorano all'interno di un sistema coordinato. Questa ripetizione può non solo essere traumatica in sé e per sé, ma produce inevitabilmente differenze nella narrazione che è potenzialmente soggetta a un esame incrociato e al controllo della difesa e di altri attori del sistema giudiziario, che lavorano per accertare la veridicità delle dichiarazioni fornite.

Il capitolo 4 dedicato all'assistenza psicologica in tutte le sue fasi, dimostra come tutte le vittime possano ricevere il necessario sostegno, utilizzando anche i recenti studi sviluppati in Spagna come esempio di lavoro multi-agenzia che coinvolge il sistema giudiziario e i servizi di salute mentale.

#### Di cosa hanno bisogno le vittime?

Le vittime che ritengono di aver subito un danno devono ricevere una risposta il prima possibile. Anche se non tutti reagiscono allo stesso modo difronte a eventi che minacciano i loro diritti e le loro libertà, c'è un bisogno universale di sentirsi accettati e di avere qualcuno che li ascolti a cui raccontare il loro dolore e la loro sofferenza.

La Drettiva sulle vittime indica che queste hanno "bisogni immediati" che non puossono essere soddisfatti facendo affidamento sui tempi del sistema giudiziario. Questi bisogni sono di tipo psicologico, medico e sociale.



#### Qualcuno che ascolti

L'esperienza della vittimizzazione genera spesso un senso di rabbia che può essere accompagnato da paura e ansia<sup>18</sup>. Questa sofferenza della vittima ha bisogno, prima di tutto, di essere espressa e condivisa con qualcuno che ascolti in un contesto di sostegno prima e indipendentemente dall'indagine del reato o dall'essere assegnato a uno specialista. Questo sostegno iniziale deve essere fatto in modo empatico, rispettoso e sensibile per permettere all'individuo di esprimersi senza vergogna. Ciò vale per tutti i contesti che stabiliscono il primo contatto con la vittima.

Cosa significa ascoltare la vittima? Significa riconoscere la dignità nel loro dolore, significa lavorare in armonia con il loro disorientamento e la loro sofferenza, saperlo fare senza causare danni, contenere la rabbia, il senso di umiliazione, e interagire con questo dolore senza banalizzarlo o stimolare il desiderio di vendetta.

C'è la necessità di fornire assistenza a tutte le vittime perché ogni crimine, anche quello apparentemente minimo, può lasciare ferite profonde. La Direttiva sulle vittime non crea una gerarchia dei reati, ma chiede a chi lavora con le vittime di creare un contesto in cui la persona che è stata vittima di un reato possa trovare lo spazio e il tempo necessario per affrontare l'impatto del reato sulla sua vita.

#### Orientamento

La vittima deve rivolgersi ai servizi che possono rispondere alle sue specifiche esigenze in relazione al trauma subito, al danno commesso alla sua salute e alle sue finanze e alle procedure da seguire per rivendicare i propri diritti.

Deve inoltre essere in grado di ricevere informazioni chiare e adeguate che possano essere comprese e che le permettano di prendere decisioni. Deve essere in grado di ricevere assistenza nell'accesso ai servizi e al sistema giudiziario e deve essere sostenuta nel suo tentativo di far riconoscere come reato il torto subito.

Non si può aspettare che la vittima navighi nel sistema giudiziario e nei servizi da sola, nel tentativo di trovare risposte alle molteplici domande e dubbi che può avere. Senza un sostegno nella fase immediatamente successiva al reato, l'incapacità di trovare risposte può tradursi in un senso di impotenza, portando la vittima a chiudersi nel suo dolore e rendendo così ancora più difficile chiedere aiuto.

<sup>18</sup> La ricerca indica che circa il 25% delle vittime di crimini violenti ha riportato livelli estremi di disagio, tra cui depressione, ostilità e ansia (Norris et al. 1997). Un altro 22%-27% ha riportato problemi da moderati a gravi. Ciò significa che circa il 50% delle vittime di crimini violenti ha riportato livelli di disagio da moderati a estremi. I lavoratori possono anche riconoscere queste reazioni negli amici e nella famiglia della vittima, poiché il crimine colpisce la famiglia e gli amici, la scuola, il lavoro e la comunità in generale (Burlingame e Layne 2001)" in Working with victims of crime: A manual applying research to clinical practice (Second Edition), Department of Justice, Government of Canada, https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/res-rech/p7.html (11/2020).



#### Assistenza e protezione

Quando una vittima entra nel processo penale, che per la Direttiva Vittime significa il momento in cui denuncia il reato, la vittima deve sentire che la sua sofferenza non è ridotta al minimo e che la sua presenza ha un'importanza che va al di là della sua utilità per le indagini e l'azione penale. Deve sentire di ricevere un'attenzione costante all'interno degli spazi e delle procedure che la coinvolgono per sentire riconosciuta la propria dignità. Devono essere in grado di comprendere, di essere compresi e di ottenere tutte le informazioni necessarie per prendere decisioni informate in merito alla loro partecipazione al procedimento penale.

La vittima deve essere in grado di stabilire un rapporto di fiducia con i giudici e il personale del tribunale e sentirsi protetta quando le viene chiesto di partecipare attivamente al procedimento, ad esempio quando testimonia, evitando il contatto con l'indagato/accusato. In definitiva, le procedure e il trattamento riservato alla vittima non devono causare ulteriori danni.

La vittima ha bisogno di essere sostenuta nel suo sforzo per capire cosa sta succedendo. Poiché l'esperienza in aula può essere molto spiacevole per la vittima per una serie di motivi, è importante che sia preparata a confrontarsi con l'esperienza del tribunale. Deve sapere cosa può succedere, quali difficoltà può incontrare e in che modo può trovarsi in crisi quando si troverà in aula. Non è il tipo di reato ad essere rilevante, ma le caratteristiche che rendono la vittima più o meno capace di gestire la situazione, questo è un test importante sia per la vittima che una prova per il buon esito del processo.

#### Conclusione

Il recepimento della Direttiva sulle vittime ha contribuito a cambiamenti significativi nel trattamento e nella protezione delle vittime di reati, anche se con diversi livelli negli Stati membri dell'UE. Sono stati fatti notevoli progressi, ma resta ancora molto da fare per cambiare non solo la politica e la pratica, ma anche la cultura, sia all'interno del sistema di giustizia penale che nella società in generale.

I capitoli che seguono affrontano i cambiamenti che possono essere intrapresi all'interno del sistema di giustizia penale e dei servizi alle vittime.

Il capitolo 2 si concentra su uno dei punti più determinanti nella protezione delle vittime - il primo contatto - che può essere visto come la cornice per tutti i futuri contatti e servizi, sottolineando l'importanza di usare un approccio individualizzato e sensibile alle vittime con tutte le vittime del crimine.

I capitoli 3 e 4 discutono poi alcune delle complessità del lavoro e della protezione delle vittime e dei gruppi che necessitano di assistenza psico-sociale e psicologica, garantendo loro il necessario sostegno e assistenza, sulla base dei progressi nello sviluppo dei servizi in Germania e in Spagna rispettivamente.

Il capitolo 5 affronta i bisogni speciali dei gruppi vulnerabili, mentre il capitolo 6 fornisce una guida per il completamento delle valutazioni individuali con considerazioni speciali per gruppi o individui vulnerabili.



## Capitolo 2: Primo contatto: Risposta del sistema e interventi professionali

#### Introduzione

Il processo di protezione delle vittime inizia quando la vittima, un membro della famiglia o un amico esamina i servizi disponibili in cerca di informazioni, protezione o supporto a fine di essere di aiuto per affrontare le esperienze di vittimizzazione in corso. Questo tipo di intervento di "prima linea" con le vittime è sostenuto principalmente da organizzazioni pubbliche e private senza scopo di lucro che mirano a promuovere l'uguaglianza di genere, i diritti umani e la continua lotta contro tutte le forme di violenza e discriminazione. In quanto tale, l'efficacia di questi interventi di prima linea dipende da alcuni aspetti chiave (tra cui la consapevolezza dell'esperienza di vittimizzazione e il riconoscimento della necessità di sostegno o di intervento) che dovrebbero essere rafforzati e sviluppati dai servizi di sostegno sopra menzionati. L'importanza di questi interventi di prima linea non può essere sottovalutata<sup>19</sup>.

Una comprensione specializzata della vittimizzazione e del suo impatto sull'individuo è essenziale per i servizi di assistenza alle vittime, i dipartimenti di polizia, il sistema giudiziario e i servizi sanitari, al fine di minimizzare gli effetti negativi subiti dalla vittima. Ciò include sia gli effetti diretti causati dal reato che gli effetti del coinvolgimento del sistema giudiziario. Questo potenziale di ulteriore vittimizzazione da parte del sistema giudiziario penale indica la necessità di interventi sensibili per le vittime che proteggano i loro diritti e il loro benessere.

Il primo approccio con le vittime può comprendere un unico contatto o essere composto da più interventi. In entrambi i casi il servizio deve basarsi sulla conoscenza della situazione e delle risorse della vittima, sulla valutazione dei bisogni immediati della persona e sulla trasmissione di informazioni relative ai suoi diritti, ai servizi disponibili, alle tutele e al procedimento penale. I professionisti devono essere istruiti e ben formati nelle aree specialistiche, così come nelle capacità relazionali, emotive e comunicative che permettono di fornire un'assistenza adequata e completa alle vittime.

Questi interventi dovrebbero essere pianificati e realizzati in modo da evitare sovrapposizioni o duplicazioni, contribuendo così non solo all'effettiva allocazione delle risorse, ma anche la diminuzione della vittimizzazione secondaria. Inoltre, i servizi dovrebbero essere forniti in modo tempestivo, dando risposte immediate o nel più breve tempo possibile.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> CIG. Guia de Requisitos Mínimos de Intervenção em Situações de Violência Doméstica e Violência de Género. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, (2016).



Nell'affrontare il primo contatto con le vittime, questo capitolo mira a:

- Sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza di informare le vittime sui loro diritti e sui servizi di sostegno disponibili;
- Promuovere un approccio adeguato al lavoro con le vittime di reati, in particolare al primo contatto, sottolineando l'importanza di un modello di comunicazione efficace basato sul rispetto, l'empatia, la competenza, il rigore e la sicurezza;
- Sottolineare il potere di cooperare con altri servizi o agenzie e l'importanza di indirizzare le vittime verso servizi più specializzati;
- Promuovere l'operazionalizzazione delle protezioni speciali verso le vittime che appartengono a gruppi più vulnerabili.

#### Quali sono i diritti delle vittime?

Le vittime godono di una serie di diritti a partire dal primo contatto con il sistema giudiziario e con il sistema di protezione. Questi diritti sono concepiti per proteggerle in quanto vittime di reato e comprendono: il diritto all'informazione, il diritto di comprendere ed essere compresi, il diritto di accedere ai servizi di supporto, il diritto di essere ascoltati, e infine il diritto alla protezione dal primo contatto fino alla fine del processo<sup>20</sup>. Vediamo ora come questi diritti dovrebbero essere applicati e resi operativi durante il primo contatto della vittima, come stabilito dalla Direttiva europea 2012/29/UE.

"...è nostro compito far rispettare i diritti che queste vittime hanno, non è vero? Ha molto a che fare con questo, la vittima non sa che questo è un suo diritto, ma noi sappiamo che dobbiamo far valere questi diritti e dobbiamo richiederli...". (Intervisia ad un operatore che offere supporto alle vittime)

#### Il diritto all'informazione

Ogni vittima ha il diritto di essere informata sui propri diritti e di ricevere informazioni su tutti i procedimenti pertinenti durante il processo penale. Le vittime dovrebbero ricevere queste informazioni durante il primo contatto con il sistema, sia che si tratti della polizia, dei servizi di supporto alle vittime o del sistema sanitario. Questo per garantire che comprendano dove si trovano nel processo e i passi successivi che dovrebbero essere seguiti.

22

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Si veda l'allegato 1 per la direttiva completa.



L'acquisizione di queste informazioni aiuta la vittima a integrare la propria esperienza di vittimizzazione e ad aumentare il suo senso di controllo sulla situazione. Questo permette alle vittime di sentirsi più sicure e protette dal sistema giudiziario:

"(...) c'è una questione che ci sembra molto importante: è il fatto che avevano informazioni concrete sui loro diritti e doveri e sui loro diritti legali, perché ci sono alcune situazioni che possono risolvere solo attraverso il sistema giudiziario (...) una donna informata è una donna di potere, perché ha più informazioni, sa dove andare, sa perfettamente dove andare, sa perfettamente il tempo che ci vuole, può avere una strategia di protezione molto migliore. Se non hanno le informazioni, tutto è più complicato". (Intervisia ad un operatore di supporto alle vittime, Portogallo)



#### Capo 2, Articolo 4

#### Diritto di ricevere informazioni dal primo contatto con un'autorità competente

- 1. Gli Stati membri provvedono a che alla vittima siano offerte fin dal primo contatto con un'autorità competente, senza indebito ritardo, e affinché possa accedere ai diritti previsti dalla presente direttiva, le informazioni seguenti:
- a) il tipo di assistenza che può ricevere e da chi, nonché, se del caso, informazioni di base sull'accesso all'assistenza sanitaria, ad un'eventuale assistenza specialistica, anche psicologica, e su una sistemazione alternativa;
- b) le procedure per la presentazione di una denuncia relativa ad un reato e il ruolo svolto dalla vittima in tali procedure;
- c) come e a quali condizioni è possibile ottenere protezione, comprese le misure di protezione;
- d) come e a quali condizioni è possibile avere accesso all'assistenza di un legale, al patrocinio a spese dello Stato e a qualsiasi altra forma di assistenza;
- e) come e a quali condizioni è possibile l'accesso a un risarcimento;
- f) come e a quali condizioni ha diritto all'interpretazione e alla traduzione;
- g) qualora risieda in uno Stato membro diverso da quello in cui è stato commesso il reato, quali sono le misure, le procedure o i meccanismi speciali a cui può ricorrere per tutelare i propri interessi nello Stato membro in cui ha luogo il primo contatto con l'autorità competente;
- h) le procedure disponibili per denunciare casi di mancato rispetto dei propri diritti da parte dell'autorità competente operante nell'ambito di un procedimento penale;
- i) a chi rivolgersi per comunicazioni sul proprio caso;
- i) i servizi di giustizia riparativa disponibili;
- k) come e a quali condizioni le spese sostenute in conseguenza della propria partecipazione al procedimento penale possono essere rimborsate.
- 2. L'entità o il livello di dettaglio delle informazioni di cui al paragrafo 1 possono variare in base alle specifiche esigenze e circostanze personali della vittima, nonché al tipo o alla natura del reato. Ulteriori informazioni dettagliate possono essere fornite nelle fasi successive, in funzione delle esigenze della vittima e della pertinenza di tali informazioni in ciascuna fase del procedimento.



# Il diritto di comprendere ed essere compresi

In seguito al suddetto diritto all'informazione, la vittima ha il diritto di comprendere tutte le informazioni che le vengono fornite, nonché il diritto di essere correttamente compresa da tutti i servizi con cui entra in contatto. Questi diritti si basano sulla premessa che comunicazione con la vittima che il linguaggio utilizzato devono essere chiari, obiettivi e adeguati al suo profilo e alle sue esigenze. I servizi che sono in contatto con le vittime, soprattutto all'inizio, devono essere ricettivi e consapevoli di questi problemi, prestando attenzione al modo in cui trasmettono le informazioni e, soprattutto, confermare che la vittima ha capito tutto ciò che le è stato detto. Troppo spesso le informazioni vengono trasmesse in tempi brevi, in modo affrettato e con stimoli esterni che possono disturbare l'attenzione della vittima. Quando un operatore è con una vittima, è importante che tutta l'attenzione sia focalizzata su di essa, in modo che il servizio possa essere adattato alle sue esigenze, assicurando che i servizi siano il più possibile adequati personalizzati.

Ciò implica naturalmente che se la vittima non è in grado di parlare o di capire la lingua del paese, ha diritto all'interpretazione e alla traduzione dei documenti e del materiale scritto. Questi servizi devono essere accessibili e pronti ad aiutare le vittime a comprendere tutte le informazioni fornite in modo chiaro e obiettivo.

#### Capo 2, Articolo 3

## Diritto di comprendere e di essere compresi

- 1. Gli Stati membri adottano le misure adeguate per assistere la vittima, fin dal primo contatto e in ogni ulteriore necessaria interazione con un'autorità competente nell'ambito di un procedimento penale, incluso quando riceve informazioni da questa, a comprendere e a essere compresa.
- 2. Gli Stati membri provvedono a che le comunicazioni fornite alla vittima siano offerte oralmente o per iscritto in un linguaggio semplice e accessibile. Tali comunicazioni tengono conto delle personali caratteristiche della vittima, comprese eventuali disabilità che possano pregiudicare la sua facoltà di comprendere o di essere compreso.
- 3. Gli Stati membri consentono alla vittima di essere accompagnata da una persona di sua scelta nel primo contatto con un'autorità competente, laddove, in conseguenza degli effetti del reato, la vittima necessiti di assistenza per comprendere o essere compresa, a condizione che ciò non pregiudichi gli interessi della vittima o l'andamento del procedimento.



#### Il diritto di essere ascoltati

Durante tutte le fasi del procedimento penale, la vittima ha il diritto di essere ascoltata in un ambiente informale e riservato che le consente di essere una figura attiva e presente in tutte le fasi del procedimento. Dare voce alla vittima dovrebbe essere uno dei principali obiettivi professionisti coinvolti in questo processo. Solo in questo modo saremo in grado di comprendere il punto di vista della vittima e di agire secondo le sue specifiche necessità. Alcuni stud 21 dimostrano che quando le vittime sentono di essere ascoltate, tendono a cooperare in maniera più coinvolgente ed efficiente<sup>22</sup>. Le vittime si sentono più sicure e si fidano maggiormente dei servizi di assistenza quando le loro esperienze vengono valorizzate, il che rende meno probabile che abbandonino il processo.

# Capo 3, Articolo 10: Il diritto di essere sentiti

- 1. Gli Stati membri garantiscono che la vittima possa essere sentita nel corso del procedimento penale e possa fornire elementi di prova. Quando la vittima da sentire è un minore, si tengono in debito conto la sua età e la sua maturità.
- 2. Le norme procedurali in base alle quali la vittima può essere sentita nel corso del procedimento penale e può fornire elementi di prova sono stabilite dal diritto nazionale.

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> M. Kunst, L. Popelier, & E. Varekamp, Victim Satisfaction with the Criminal Justice System and Emotional Recovery. Trauma, Violence, & Abuse, 16(3), (2014), 336–358. https://doi.org/10.1177/1524838014555034 (11/2020). 22 Wemmers, J. (2013). Victims experiences in the criminal justice system and their recovery from crime. International Review of Victimology, 19(3), 221–234. https://doi.org/10.1177/0269758013492755 (11/2020).



## Il diritto di accedere ai servizi di supporto

Tutte le vittime hanno il diritto di accedere ai servizi di assistenza, indipendentemente dal reato subito o dal fatto che sia stato denunciato o meno al dipartimento di polizia criminale. La vittima ha il diritto, fin dal primo contatto, di farsi guidare dalle strutture appropriate che possono fornire il sostegno di cui ha bisogno prima, durante e dopo il processo penale. Questi servizi includono, ma non si limitano al supporto giudiziario; supporto psicologico, emotivo e sociale; dovrebbero responsabilizzare le vittime; chiarire i dubbi che potrebbero avere; aiutarle, informarle e consigliarle, nonché indirizzarle verso un rifugio (se necessario). Tutte queste azioni dovrebbero essere gratuite e strettamente confidenziali.

## <u>Capo 2, Articolo 8:</u> Diritto di accesso ai servizi di assistenza alle vittime

- 1. Gli Stati membri provvedono a che la vittima, in funzione delle sue esigenze, abbia accesso a specifici servizi di assistenza riservati, gratuiti e operanti nell'interesse della vittima, prima, durante e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale. I familiari hanno accesso ai servizi di assistenza alle vittime in conformità delle loro esigenze e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima.
- 2. Gli Stati membri agevolano l'indirizzamento delle vittime da parte dell'autorità competente che ha ricevuto la denuncia e delle altre entità pertinenti verso gli specifici servizi di assistenza.
- 3. Gli Stati membri adottano misure per istituire servizi di assistenza specialistica gratuiti e riservati in aggiunta a, o come parte integrante di, servizi generali di assistenza alle vittime, o per consentire alle organizzazioni di assistenza alle vittime di avvalersi di entità specializzate già in attività che forniscono siffatta assistenza specialistica. In funzione delle sue esigenze specifiche, la vittima ha accesso a siffatti servizi e i familiari vi hanno accesso in funzione delle loro esigenze specifiche e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima.
- 4. I servizi di assistenza alle vittime e gli eventuali servizi di assistenza specialistica possono essere istituiti come organizzazioni pubbliche o non governative e possono essere organizzati su base professionale o volontaria.
- 5. Gli Stati membri assicurano che l'accesso a qualsiasi servizio di assistenza alle vittime non sia subordinato alla presentazione da parte della vittima di formale denuncia relativa a un reato all'autorità competente.



## Il diritto alla protezione

Le vittime hanno il diritto di essere protette contro atti di ritorsione, intimidazione e atti che possono mettere a repentaglio la loro integrità fisica, il benessere emotivo, la dignità o la loro vita. Questa protezione è presente anche dal primo contatto con i servizi di supporto. Le misure di protezione che devono essere applicate sono il risultato della valutazione individuale della vittima, adattando queste misure alle sue esigenze specifiche:

"(...) l'intervento avviene in questo modo, si cerca di individuare il rischio e si cerca di individuare le necessità, di trovare risorse e risposte a quelle necessità e di progettare piani di intervento individuali con ogni donna che passa attraverso tutto quello che si può immaginare, giusto? La protezione, infatti, è la questione che ci preoccupa di più (...)" (Intervista a un operatore, Portogallo)

## <u>Capo 4, Articolo 18:</u> Diritto alla protezione

Fatti salvi i diritti della difesa, gli Stati membri assicurano che sussistano misure per proteggere la vittima e i suoi familiari da vittimizzazione secondaria e ripetuta, intimidazione e ritorsioni, compreso il rischio di danni emotivi o psicologici, e per salvaguardare la dignità della vittima durante gli interrogatori o le testimonianze. Se necessario, tali misure includono anche procedure istituite ai sensi del diritto nazionale ai fini della protezione fisica della vittima e dei suoi familiari.

#### Il ruolo dei professionisti che assistono le vittime e proteggono i loro diritti

Data la responsabilità che i professionisti hanno quando interagiscono con le vittime di reati fin dal primo contatto, questi professionisti devono avere le qualifiche adeguate per i rispettivi ruoli. Tali qualifiche comprendono conoscenze scientifiche aggiornate e una comprensione della vittimizzazione, comprese le sue dinamiche e il potenziale impatto sulle vittime. I professionisti devono anche avere familiarità con l'attuale quadro giuridico relativo alle protezioni concesse alle vittime di reato <sup>23</sup>. Oltre a questa formazione teorica, i professionisti dovrebbero anche avere una buona conoscenza delle procedure di intervento e delle strategie pratiche relative alle competenze tecniche e personali, alle attitudini e ai comportamenti da adottare a contatto con le vittime.

Queste competenze tecniche sono il risultato di tutte le conoscenze acquisite nel corso della formazione accademica e professionale del professionista, di un'ulteriore formazione avanzata e specializzata in un determinato settore e dell'esperienza maturata nel corso della sua carriera professionale. Tutto ciò conferisce al professionista la competenza necessaria per

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> APAV. Manual EMAV – Atendimento e Encaminhamento de Vítimas de Violência Doméstica e de Género. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 2019.



sapere cosa fare quando incontra la vittima, indipendentemente dalla fase del procedimento penale in cui entra in contatto con la vittima.

I professionisti dovrebbero anche sviluppare e adottare competenze personali, atteggiamenti e comportamenti che consentono loro di fornire un servizio di qualità superiore, più umano, attento e focalizzato sui bisogni delle vittime. Queste caratteristiche danno al professionista la conoscenza di *come dovrebbe fare le cose* quando è a contatto con le vittime. Queste abilità includono le capacità relazionali (il modo in cui il professionista affronta le relazioni umane), le capacità emotive (il modo in cui il professionista gestisce e regola le proprie emozioni soprattutto quando si trova ad affrontare circostanze e situazioni più impegnative e impegnative), e altre abilità come: la tolleranza, il rispetto per gli altri e per i loro diritti, la capacità di ascoltare ed essere empatici, e uno sforzo per capire e "comprendere, attraverso la prospettiva della vittima, la realtà in cui vive"<sup>24</sup>.

I professionisti coinvolti nel primo contatto e negli interventi svolgono un ruolo cruciale nel modo in cui la vittima elabora gli eventi che ha vissuto. Questi professionisti sono direttamente coinvolti nel percorso di recupero della vittima e hanno la responsabilità di evitare, per quanto possibile, qualsiasi vittimizzazione secondaria<sup>25</sup> che possa derivare dalla loro pratica professionale<sup>26</sup>.

L'esperienza di vittimizzazione è un evento emotivamente complesso e inquietante che influenza negativamente ilbenessere psicologico dell'individuo<sup>27</sup>. I dati di vittimizzazione mostrano che gli effetti psicologici comuni sperimentati dalle vittime<sup>28</sup> includono sentimenti<sup>29</sup> di *rabbia, paura, preoccupazione, angoscia, tristezza, ansia, vergogna, immagine negativa di sé e possibile colpevolezza per la situazione violenta* <sup>30</sup> portando potenzialmente allo sviluppo di disturbi post-traumatici da stress<sup>31</sup> o depressione<sup>32</sup>.

Il primo contatto con le vittime di reati è quindi di estrema importanza in ogni tipo di intervento. Questo contatto con le vittime può definire e determinare l'instaurarsi di un rapporto di fiducia, che permette al professionista di selezionare e attuare al meglio l'intervento appropriato, adattandolo alle esigenze della vittima <sup>33</sup>. La qualità del servizio durante il primo contatto è anche cruciale per garantire che la decisione della vittima sia

25 APAV, 2019.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> APAV, 2019.

<sup>26</sup>M. Machado, & R.Gonçalves, Violência e Vítimas de Crime, Vol. 1 – Adultos. Quarteto Editora, 2002.

<sup>27</sup> Chadee, D., Williams, D., & Bachew, R. (2020). Victims' emotional distress and preventive measures usage: Influence of crime severity, risk perception, and fear. Journal of Community & Applied Social Psychology, 30(1), 14-30. http://doi.org/10.1002/casp.2418 (11/2020).

<sup>28</sup> Langton, L., & Truman, J. Socio-emotional impact of violent crime (NCJ 247076). Washington, DC: US Department of Justice, (2014).

<sup>29</sup> Shapland, J., & Hall, M. (2007). Cosa sappiamo degli effetti del crimine sulle vittime? International Review of Victimology, 14, 175-217. https://doi.org/10.1177/026975800701400202 (11/2020).

<sup>30</sup> Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C., Violência Doméstica: Compreender e Ouvir, Guia de Boas Práticas para Profissionais de Saúde. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, (2009). 31 Langton & Truman, 2014.

<sup>32</sup> McLean, C. P., Morris, S. H., Conklin, P., Jayawickreme, N., & Foa, E. B., Caratteristiche traumatiche e disturbo post-traumatico da stress tra i giovani sopravvissuti ad abusi sessuali infantili. Journal of Family Violence, 29, 559-566. (2014), https://doi.org/10.1007/s10896-014-9613-6e (11/2020). 33 APAV, 2019.



basata sulla più completa comprensione possibile della situazione e dei suoi diritti, compreso il suo livello di partecipazione al processo penale<sup>34</sup>.

Così, quando una vittima di un crimine prende l'iniziativa di porre fine al ciclo di violenza e decide di chiedere aiuto, i professionisti dovrebbero essere pronti ad accoglierla in modo caldo e protettivo. I professionisti sono tenuti a fornire un servizio adeguato ed efficace che sia congruente con i principi etici e deontologici che regolano la loro professione, evitando la vittimizzazione secondaria<sup>35</sup>.

## Professionisti coinvolti ed esempi di buone pratiche

Alcuni gruppi di professionisti, in virtù della natura della loro professione e degli interventi di prima linea che forniscono, hanno maggiori probabilità di essere il primo contatto e ponte tra le vittime e il sistema giudiziario. Questi professionisti dell'intervento di prima linea possono includere le forze dell'ordine (ad esempio, la polizia), le professioni di salute fisica e mentale e i professionisti dell'assistenza alle vittime. Tutti questi gruppi professionali svolgono un ruolo essenziale nell'identificazione e nella denuncia dei reati, oltre che nell'assistere, sostenere, assistere e indirizzare le vittime verso servizi più specializzati<sup>36</sup>.

Le vittime dovrebbero essere accolte in modo appropriato, ricevere tutte le informazioni necessarie e indirizzate a una rete di istituzioni di sostegno. Polizia, medici, infermieri, giudici, psicologi e altri professionisti del sostegno dovrebbero essere in grado di adottare un atteggiamento positivo, empatico e appropriato, con l'obiettivo di rassicurare la vittima e di convalidare le sue decisioni senza sottovalutare o banalizzare i fatti denunciati. Quando possibile, questi professionisti dovrebbero fornire, quando ricevono le vittime, condizioni materiali adeguate e di sostegno per aiutare l'espressione di fatti molto dolorosi e che fanno parte della vita privata di una persona. Un esempio di buona pratica in questo senso sarebbe quello di ricevere la vittima in uno spazio privato e isolato, garantendo la sua privacy e la sua riservatezza<sup>37</sup>.

Di conseguenza, i professionisti del primo contatto dovrebbero adottare diversi principi e atteggiamenti<sup>3839</sup>:

- Rassicurare e calmare la vittima;
- Stabilire un rapporto di fiducia e di empatia con la vittima;
- Convalidare la denuncia e sostenere la richiesta di aiuto delle vittime;
- Evitare, in un primo contatto, di dare informazioni eccessive alla vittima;
- Informare la vittima dei suoi diritti;
- Evitare di intervenire in modo impulsivo, in quanto può indurre la vittima ad evitare di chiedere il necessario sostegno;

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.

<sup>35</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> APAV, 2019.

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.



- Ascoltate quello che la vittima ha da dire sulla sua esperienza di vittimizzazione;
- Assicurare la vittima che non è sola in questo processo, e che non ha colpa per quello che le è successo;
- Non fare pressione sulla vittima affinché prenda decisioni, rivelando dettagli eccessivi sulla sua esperienza di vittimizzazione se non si sente a suo agio nel farlo:
- Evitare di dare consigli personali, di fare commenti o giudizi sulla situazione;
- Rispettare la riservatezza della vittima, tenendo conto dei suoi limiti;
- Credere al racconto della vittima;
- Evitare di fare domande che possano indurre reazioni emotive acute da parte delle vittime;
- Approcciarsi alle vittime trattandole con dignità e rispetto, evitando giudizi sul loro aspetto, sulle narrazioni, sui comportamenti e sulle decisioni da loro prese;
- Indirizzare la vittima verso istituzioni o servizi che possano sostenerla, valutare le sue esigenze e fornire un sostegno adeguato;
- Rispettare il punto di vista di ogni vittima sulla sua situazione specifica, anche se è in contrasto con il punto di vista del professionista;
- Normalizzare l'esperienza di vittimizzazione e le relative conseguenze;
  - Essere pronti a intervenire in caso di crisi.

I professionisti dovrebbero anche sottolineare che la violenza non è mai giustificabile e che nessuna circostanza, persona o comportamento può giustificare un abuso fisico, psicologico, verbale, sessuale o di qualsiasi altro tipo.

## L'importanza della comunicazione negli interventi con le vittime

Come già detto, la qualità del rapporto instaurato con la vittima può essere un fattore predittivo del successo o del fallimento dell'intervento del professionista. Ci sono alcuni fattori che influenzano questa qualità, tra cui lo **stile e l'efficacia** della comunicazione. Quando le vittime chiedono aiuto, si trovano debilitate, ipervigilanti e sensibili ad ogni dettaglio del comportamento altrui. Ciò include la comunicazione non verbale. I professionisti di prima linea dovrebbero non solo avere appropriate capacità di comunicazione e di ascolto, ma anche essere preparati a mettere in pratica queste capacità sul campo, indipendentemente dalla vittima, dal crimine subito o dalla situazione<sup>40</sup>.

Le competenze assistenziali rappresentano una delle strategie più importanti per una comunicazione efficace con gli altri e comportano un gruppo di competenze essenziali per una comunicazione più appropriata e adeguata quando si forniscono servizi alle vittime di reati. Ciò include: l'uso appropriato del contatto visivo, il tipo di linguaggio verbale e il tono di voce usato, l'adozione di un atteggiamento empatico, e la comunicazione non verbale del

31

<sup>&</sup>lt;sup>40</sup> Ibidem.



professionista/linguaggio<sup>41</sup> del corpo. Questo insieme di abilità di ascolto di base permette alle vittime di sentirsi più sicure, più coinvolte nel processo e che le loro esperienze sono importanti e valide. Queste competenze forniscono inoltre ai professionisti gli strumenti che permettono loro di essere più consapevoli e di osservare gli stimoli non verbali, che a loro volta permettono loro di rispondere alle esigenze delle vittime nel modo più appropriato<sup>42</sup>. Questi strumenti permettono anche di creare un rapporto più profondo e vantaggioso basato sulla fiducia tra gli operatori e le vittime al primo contatto, che può essere un riferimento positivo durante le fasi successive del procedimento giudiziario.

Nelle sezioni che seguono si discutono alcune di queste tecniche e competenze, essenziali per una comunicazione più efficace con le vittime di reati.

# Linguaggio verbale, linguaggio non verbale/corporeo e domande

Nelle prime fasi del primo contatto, il professionista dovrebbe iniziare a presentarsi, fornendo il proprio nome e il proprio ruolo. Dovrebbe trattare la vittima in modo personalizzato, chiarire i suoi obiettivi e spiegare cosa succede di solito durante il procedimento penale. Questo primo passo fornisce alla vittima informazioni sul servizio di assistenza, consente di chiarire i dubbi e le preoccupazioni che le vittime possono nutrire in merito al procedimento, offrendo al contempo l'opportunità di rompere il ghiaccio tra il professionista e la vittima.

Il linguaggio verbale, ovvero il tono della voce, il suo ritmo, la cadenza e il modello del discorso sono buoni indicatori dello stato in cui si trova qualcuno e dovrebbero quindi essere presi in considerazione dai professionisti quando si impegnano con le vittime. Una volta consapevoli di queste caratteristiche della voce - e dei possibili cambiamenti indotti nella qualità del discorso dell'altro - il professionista aumenta la sua capacità di identificare sia i segni di conforto o disagio sia le situazioni che inducono stress o confusione<sup>43</sup>. I professionisti non devono trascurare la storia e le esperienze della vittima.

La vittima dovrebbe essere incoraggiata a raccontare gli eventi e a condividere gli aspetti rilevanti che ritiene importanti per il processo in modo da rispettare la volontà e l'autodeterminazione della vittima. Questo momento di condivisione non dovrebbe mai essere forzato o invadente. Utilizzando un approccio aperto e accogliente, il professionista dimostra che le preoccupazioni della vittima sono valide, importanti e meritano tanta attenzione e importanza quanto gli altri argomenti che devono essere approfonditi<sup>44</sup>.

Il professionista dovrebbe essere in grado di parafrasare i contenuti condivisi dalla vittima, utilizzando esempi che aiutano a chiarire determinate situazioni. La parafrasi fa sentire la vittima come se fosse ascoltata, il che la incoraggia a continuare a parlare della sua vittimizzazione e dei sentimenti ad essa associati. Il professionista deve anche riassumere ciò che è stato detto e deve confermare le informazioni con la vittima, in modo da poter colmare eventuali lacune informative o malintesi<sup>45</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P., *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating client development in a multicultural society* (7<sup>th</sup> ed.), Nelson Education (2010).

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>43</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>44</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup> APAV, 2019



Inoltre, è dovere del professionista informare le vittime dei loro diritti e delle risorse disponibili. Durante il contatto, tutte le informazioni devono essere fornite in modo attento, chiaro, obiettivo e adeguato (con un uso limitato o nullo del linguaggio tecnico o del gergo). Le informazioni date devono essere adattate alle caratteristiche personali della vittima in modo da consentire al professionista di avere la certezza che le informazioni siano state comprese dalla vittima.

Il linguaggio del corpo deve essere attento e prudente. Questo risulta rilevante negli atteggiamenti e nei comportamenti quotidiani dei professionisti che lavorano in prima linea. Inoltre è importante non solo per l'operatore, ma anche per la vittima. Da un lato, il professionista deve essere consapevole degli attengiamenti non verbali della vittima, che possono portare alla rivelazione di sentimenti e reazioni ai contenuti che si stanno discutendo, consentendo al professionista di adattare la sua risposta alle necessità e alle circostanze della situazione in questione. D'altro canto, l'uso di un linguaggio del corpo appropriato da parte del professionista promuoverà un sentimento di sicurezza, protezione e fiducia da parte della vittima. Il loro atteggiamento dovrebbe essere sereno e coerente con ciò che dicono, e i professionisti dovrebbero prestare particolare attenzione all'uso dei gesti, delle espressioni facciali, dell'aspetto, del tono di voce e di altri aspetti. Dovrebbero anche evitare segni di impazienza o di ansia (ad esempio, incrociare le braccia, sospirare con insistenza, guardare l'orologio), perché questo può portare la vittima a percepire che il suo vissuto non è valutato adeguatamente<sup>46</sup>.

È importante anche il modo in cui i professionisti interrogano le vittime. Il modo in cui si pongono le domande è fondamentale per creare una buona base per una comunicazione efficace. Pertanto, le vittime dovrebbero essere interrogate in maniera attenta e sensibile, senza esprimere giudizi. Il professionista dovrebbe concentrarsi sul discorso della vittima, dandogli segnali rassicuranti attraverso un'attenta comunicazione non verbale che dimostri la sua disponibilità all'ascolto e al sostegno. Questo è fondamentale perché il modo in cui poniamo le domande può inibire la vittima o portare all'adozione di una postura difensiva in risposta al servizio fornito e al professionista coinvolto<sup>47</sup>:

"(...) le domande che faccio devono essere caute, attente, in modo da non ferirmi ulteriormente, in modo da non vittimizzarle di nuovo. E, preferibilmente, ascoltarle una volta, non due, non tre, non tre, non quattro, nemmeno cinque volte (...)" (Avvocato, Portogallo).

I professionisti dovrebbero anche imparare ad affrontare in modo appropriato i silenzi delle vittime, i pianti, la confusione emotiva e le esitazioni, tutte reazioni naturali, tenendo conto delle esperienze traumatiche e delle vittimizzazioni che hanno vissuto e che ricordano quando si parla di ciò che è successo loro.

L'interrogatorio dovrebbe comportare domande a risposta aperta, integrate da alcune domande a risposta chiusa. Questa strategia può promuovere l'acquisizione di conoscenze e una comprensione più profonda della situazione<sup>48</sup>. Interrogare le vittime in modo appropriato, nel rispetto della loro persona e della loro protezione, può contribuire a rendere più fluido lo scambio e, al tempo stesso, a identificare e chiarire le nuove domande che si presentano<sup>49</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>46</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> Heller & Hindle, 2010.

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> Ivey, Ivey & Zalaquett, 2010.



# I principi dell'ascolto

L'ascolto è un'abilità essenziale che è alla base di una comunicazione efficace, soprattutto quando si interviene sulle vittime di un crimine. Ivey, Ivey e Zalaquett (2010) affermano che la questione più importante da tenere a mente, in qualsiasi situazione in cui abbiamo bisogno di intervistare, consigliare o assistere, è la capacità di stabilire un contatto con un'altra persona in modo ricco e fiducioso. Ascoltare, comprendere e fornire alla vittima il tempo e condividere la sua narrazione è essenziale, consentendo al professionista di comprendere la storia della vittima, le domande principali e i dubbi.

I professionisti in prima linea dovrebbero ascoltare la vittima, ascoltare attentamente e cogliere tutti i contenuti del loro messaggio. Inoltre, il professionista dovrebbe concentrare tutta la sua attenzione sul momento presente con la vittima, dimostrando questa attenzione attraverso il suo linguaggio verbale e corporeo. Le strategie utili includono il mantenimento del contatto visivo durante tutta la narrazione della vittima, l'annuire con la testa e l'uso di interiezioni, mentre ci si astiene dall'interrompere la vittima <sup>50</sup>. Tutte le strategie di comunicazione devono essere adattate alle caratteristiche individuali e culturali delle vittime, nel pieno rispetto del loro spazio individuale e del loro background culturale.

Secondo Manita, Ribeiro e Peixoto (2009), ci sono principi generali che costituiscono il fondamento dell'ascolto e dovrebbero essere presenti nelle azioni quotidiane dei professionisti di prima linea che non solo contattano, ma ricevono anche le vittime che si rivolgono a loro. In primo luogo, è necessario essere consapevoli del fatto che "è impossibile non comunicare". La comunicazione si stabilisce attraverso il discorso, i gesti, il tono di voce, la postura, gli sguardi, le espressioni facciali, i silenzi e gli atteggiamenti. Per questo motivo i professionisti dovrebbero essere consapevoli del modo in cui si comportano e agiscono nei confronti delle vittime. È essenziale riconoscere che "i comportamenti generano comportamenti" e che le reazioni della vittima alle proposte e all'assistenza offerta dipendono dall'impatto del primo contatto, che comprende la situazione e le persone che hanno partecipato.

In secondo luogo, è imperativo utilizzare in modo appropriato la comunicazione non verbale (sguardi, gesti, postura) e la comunicazione verbale così come la voce in tutte le sue dimensioni: intensità, volume, ritmo, cadenza delle parole, accentuazioni e toni. Saper ascoltare, saper trasmettere in modo efficace le informazioni appropriate e saper dare un feedback costruttivo sono altri aspetti da prendere in considerazione durante tutto il processo.

Infine, i professionisti dovrebbero riconoscere che il contesto e lo spazio in cui le vittime vengono ascoltate esercita un'influenza sui servizi e sul sostegno forniti alla vittima, sottolineando l'importanza di essere visti in un luogo tranquillo, sicuro, privato e confortevole. Tutte queste strategie consentono alle vittime di essere più aperte e di sentirsi più sicure nel raccontare la loro storia e la loro esperienza di vittimizzazione, rendendole più ricettive ai servizi e ai supporti offerti.

34

<sup>&</sup>lt;sup>50</sup> APAV, 2019.



# Sicurezza e riservatezza delle vittime e protezione dei diritti umani

La garanzia di riservatezza e sicurezza per le vittime di reati è una condizione imprescindibile per un servizio adeguato da parte di professionisti di prima linea. Alcuni studi dimostrano che le reazioni negative dei professionisti nei confronti della vittima, dopo che il reato è stato commesso, possono peggiorare la loro sofferenza <sup>51</sup>, contribuendo alla continuazione della vittimizzazione secondaria <sup>52</sup>. Pertanto, è importante che i professionisti comprendano che stanno lavorando con persone che stanno soffrendo. I professionisti devono mostrare il massimo rispetto per la situazione intima e delicata con cui si trovano ad affrontare:

"...la vittima deve essere trattata con tutta la professionalità e il rispetto..." (Avvocato, Portogallo).

Anche i codici etici e deontologici delle specifiche professioni dovrebbero essere parte integrante del fondamento della loro pratica professionale, garantendo il rispetto della privacy, dei dati e della riservatezza della vittima in tutte le questioni. Qualsiasi fuga di notizie, sia intenzionale che accidentale, può mettere a rischio la vita, l'integrità fisica e/o i beni della vittima. Lo stesso vale per la famiglia e gli amici<sup>53</sup> della vittima.

Quando un professionista vuole contattare altre istituzioni o segnalare il caso ad altre organizzazioni, è necessario ricevere il consenso esplicito della vittima e l'autorizzazione a condividere le informazioni che la riguardano <sup>54</sup>. Oltre ad essere una buona pratica professionale, questo può promuovere la fiducia tra il professionista e la vittima.

"...avrebbe senso una direttiva più generale a questo livello - avere protocolli generali con gli enti per mantenere la riservatezza della vittima nei sistemi sanitari ed educativi nazionali..." (Assistente sociale, Portogallo).

La dignità è un valore universale e inerente all'essere umano. Per questo motivo tutti noi abbiamo il dovere etico e giudiziario di rispettare i diritti degli altri. Quando si lavora con le vittime, i professionisti in prima linea hanno il dovere di percepire la vittima come una persona individuale, un essere unico, necessariamente diverso dagli altri, con i propri desideri che devono essere rispettati e promossi mentre si assiste e si sostiene la vittima durante tutto il processo giudiziario<sup>55</sup>.

Il fondamento di un rapporto adeguato ed empatico con le vittime deve essere basato su alcuni principi come il rispetto dell'autonomia e dell'autodeterminazione e l'intraprendere azioni per promuovere il recupero, il sentimento di giustizia e l'empowerment. Le vittime devono essere trattate con uguaglianza. L'equità rappresenta una considerazione chiave nella promozione di condizioni che tengano conto delle differenze individuali delle vittime e nella lotta contro la discriminazione<sup>56</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>51</sup> Montada, L. (1994). Injustice in harm and loss. *Social Justice Research*, 7(1), 5-28.

<sup>&</sup>lt;sup>52</sup> Orth, U. (2002). Secondary victimization of crime victims by criminal proceedings. *Social Justice Research*, *15*(4), 313-325.

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup> APAV, 2019

<sup>&</sup>lt;sup>54</sup> APAV, 2019

<sup>&</sup>lt;sup>55</sup> Ricou, M., A Ética e a Deontologia no Exercício da Psicologia (1st ed.). Ordem dos Psicólogos Portugueses, (2014).

<sup>&</sup>lt;sup>56</sup> Nunes, R. & Rego, G. (2002). *Prioridades na saúde.* Lisboa: McGraw-Hill de Portugal, Lda.



I professionisti devono essere sensibilizzati su questi temi in modo che, quando intervengono con le vittime, rispettino i loro desideri e le loro decisioni senza pregiudicare le disposizioni relative al diritto penale e alla procedura penale<sup>57</sup>. Gli interventi basati su questo principio faranno sì che le vittime si sentano più responsabili, pertinenti, autorizzate e indipendenti per quanto riguarda le loro scelte e decisioni (ad esempio, per quanto riguarda il sostegno ricevuto, la presentazione di una denuncia alla polizia, i progetti futuri). I professionisti devono garantire che tutti i servizi e i servizi di assistenza specializzati siano forniti con il massimo rigore e l'assoluto rispetto di questi principi, senza anteporre i loro desideri a quelli della vittima<sup>58</sup>.

Affinché ciò avvenga, i professionisti dovrebbero cercare di seguire un modello <sup>59</sup> per l'empowerment delle vittime <sup>60</sup>, adottando nel contempo comportamenti che includano, ma non si limitino a questo:

- Ottenere il consenso informato della vittima per qualsiasi intervento che possa essere condotto:
- Fornire alla vittima tutte le informazioni necessarie, compresi i probabili risultati di determinate decisioni, in particolare i rischi e i benefici ad esse associati;
- Bisogna essere consapevoli del fatto che non esiste il profilo di una vittima o di un assalitore, e quindi qualsiasi persona, indipendentemente dalle sue caratteristiche personali e dalle sue risorse, può essere vittima di un reato;
- La valutazione individuale della vittima deve essere condotta senza indebite influenze da parte dell'aspetto, delle caratteristiche personali, del sesso, dell'età, dell'orientamento sessuale, dello stato socioeconomico, dell'etnia, della nazionalità o del comportamento apparente della vittima o dell'aggressore. Alcuni di questi fattori, tuttavia, svolgono un ruolo nell'identificazione generale delle vittime vulnerabili (ad esempio, i minori). L'accento qui è posto sull'individualizzazione della valutazione e sul riconoscimento del fatto che entrano in gioco molteplici fattori, molti dei quali possono non essere ovvi (si veda il Capitolo 6 per ulteriori indicazioni);
- Evitare di dare consigli personali, di esprimere giudizi o di fare affermazioni basate su stereotipi, pregiudizi, miti o convinzioni infondate;
- Promuovere la consapevolezza delle diverse fasi del processo penale, in modo che la vittima possa prendere una decisione ben ponderata e consapevole;
- Garantire che l'autodeterminazione della vittima sia presente in ogni decisione presa e che la vittima abbia l'ultima parola per determinare quale intervento sarà effettuato.

<sup>&</sup>lt;sup>57</sup> CIG, 2016.

<sup>58</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup>Ibidem.

<sup>60</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.



### Cooperazione multi-agenzia e rinvio ad altri servizi

Ogni qualvolta sia necessario, l'intervento dei professionisti in prima linea richiede, come principio operativo di base, la cooperazione con altre entità e il rinvio dei casi secondo approcci multisettoriali<sup>61</sup>. La cooperazione tra le entità permette di definire e sistematizzare l'intervento in modo chiaro, nel rispetto dei professionisti coinvolti.

Il lavoro in rete che prevede la collaborazione e la cooperazione con altri professionisti è la metodologia migliore per ottenere servizi più adeguati e di qualità superiore per le vittime di reati. Il lavoro in rete a livello locale, regionale e nazionale consente l'attuazione di protocolli, il coordinamento degli interventi con ruoli, funzioni e responsabilità definite, che vengono poi affidati a ciascun professionista, evitando così la duplicazione o la dispersione di interventi e sforzi<sup>62</sup>:

"(...) lavoriamo in stretta collaborazione con le forze di sicurezza, i tribunali, la previdenza sociale, e poco fa abbiamo parlato della rete nazionale di case di accoglienza e delle strutture per i servizi di assistenza alle vittime, tutte queste strutture lavorano in modo articolato, soprattutto perché sono strutture di riferimento (...) Tutte le strutture di riferimento si tengono in contatto e chiedono un po' di sostegno alle vittime". (Operatore di supporto alle vittime, Portogallo).

Il lavoro in rete può fornire risposte più adeguate alle esigenze delle vittime identificate.

Un approccio integrato che coinvolga i vari professionisti e servizi può evitare alcuni vincoli che potrebbero influenzare il lavoro congiunto tra le organizzazioni. Pertanto, gli operatori dovrebbero promuovere una relazione positiva e una comunicazione efficace con i professionisti di altre entità. I problemi dovrebbero essere affrontati in modo integrato, mobilitando e coinvolgendo i vari servizi come ritenuto necessario<sup>63</sup>.

Di seguito verrà delineata una serie di misure che i professionisti dovrebbero adottare per interagire al meglio con le vittime:

- Il tempo dovrebbe essere ben gestito e sfruttato al meglio per soddisfare determinati requisiti nel processo, senza ritardare o danneggiare l'esecuzione di altri servizi nel loro lavoro con le vittime (ad esempio, il rinvio urgente di una vittima ai servizi medico-legali, l'invio di relazioni in tempo);
- La comunicazione con gli altri professionisti deve essere appropriata, cordiale, chiara e obiettiva, evitando di condividere informazioni in modo ambiguo;
- La condivisione delle informazioni tra i professionisti dovrebbe avvenire in modo attento e chiaro. Dovrebbe contenere tutte le informazioni necessarie affinché altri enti possano dare un seguito. Il consenso volontario della vittima, che rappresenta la base per la condivisione delle informazioni, dovrebbe essere sempre tenuto presente.

<sup>&</sup>lt;sup>61</sup> CIG, 2016.

<sup>&</sup>lt;sup>62</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>63</sup> APAV, 2019.



- L'intervento dovrebbe promuovere il networking attraverso la partecipazione attiva di altri professionisti, ottimizzando le risorse disponibili per dare la migliore assistenza possibile alle vittime di reati.
- Il contatto personale e personalizzato con i professionisti di altre istituzioni è molto importante in quanto promuove una sinergia e una vicinanza tra tutti i professionisti coinvolti con l'obiettivo di facilitare la necessaria diligenza nell'intervento della vittima<sup>64</sup>.

Conclusione

I professionisti dell'intervento in prima linea svolgono un ruolo centrale nella diagnosi e nel trattamento delle vittime. Avendo i professionisti la più alta probabilità di essere in contatto con questo tipo di situazioni, è importante che mostrino educazione, disponibilità e competenze appropriate per: identificare e riconoscere le esperienze di vittimizzazione; proteggere e indirizzare le vittime; promuovere il networking e lo sviluppo di un intervento individualizzato in collaborazione con altri servizi di supporto<sup>65</sup>.

È indispensabile che i professionisti ricevano una formazione generale e specializzata in modo regolare e sistematico. Questa formazione dovrebbe essere aggiornata man mano

che si sviluppano nuove questioni, interventi e si aggiornano le legislazioni nazionali. Ciò contribuirà ad assicurare che i professionisti in prima linea esercitino il loro ruolo in modo più adeguato, aumentando la loro sensibilità alle esigenze delle vittime, oltre a permettere loro di dare un trattamento appropriato, con rispetto e professionalità, che sia libero da pregiudizi<sup>66</sup> e atteggiamenti discriminatori.

"...ci deve essere uno sviluppo professionale e una formazione, soprattutto di natura interdisciplinare". (Pubblico ministero, Portogallo)

<sup>&</sup>lt;sup>64</sup> Ibidem.

<sup>65</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.

<sup>&</sup>lt;sup>66</sup> Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012. <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029</a> (11/2020).



# Capitolo 3: Assistenza psicosociale nei procedimenti penali

### Introduzione

L'esposizione a crimini violenti porta spesso a traumi e a gravi conseguenze psicologiche per le vittime. La loro partecipazione a procedimenti penali successivi costituisce spesso un onere aggiuntivo significativo, che potrebbe condurli ad uno stato di vittimizzazione secondaria. Infatti, le esigenze della vittima sono spesso in contrasto con i requisiti legali di un procedimento giudiziario, che possono, per loro stessa natura, rappresentare esperienze traumatiche. Inoltre, la maggior parte delle vittime non conosce le procedure, gli stakeholders, i diritti e le responsabilità di un processo penale. <sup>67</sup> Gli interrogatori in tribunale e l'incontro con l'accusato hanno, inoltre, il potenziale per indurre flashback e rivivere il crimine.

Per ridurre questo rischio di vittimizzazione secondaria, la Germania ha introdotto lo strumento di "assistenza psicosociale" di sostegno alle vittime come parte della terza Legge di Riforma dei Diritti delle Vittime<sup>68</sup> che è stata approvata in risposta alla direttiva 29/UE/2012 nel dicembre 2015. L'assistenza psicosociale è specificamente concepita per limitare gli effetti negativi della partecipazione delle vittime ai procedimenti penali, attraverso una serie di azioni descritte di seguito.

Il diritto all'assistenza psicosociale durante il procedimento penale (*Psychosoziale Prozessbegleitung*) è stato istituito nel § 406g del Codice di Procedura Penale tedesco (StPO)<sup>69</sup> ed è considerato il più significativo adeguamento giuridico effettuato in risposta alla direttiva 29/UE/2012.<sup>70</sup> In quanto tale, rappresenta un metodo da utilizzare con le vittime per le quali è prevista la testimonianza in tribunale, di modo da **garantirne l'assistenza** e ridurne la vittimizzazione secondaria.

<sup>&</sup>lt;sup>67</sup> Stahlke, Iris (2017): Psychosoziale Prozessbegleitung von gewaltbetroffenen Jugendlichen in Strafverfahren. Eine Methode zur Belastungsreduktion und zur Vermeidung von Retraumatisierung? Habilitation Presentation, Bremen 27.11.2017

<sup>&</sup>lt;sup>68</sup> Legge sul Rafforzamento dei Diritti delle Vittime nei Procedimenti Penali (terza legge sulla riforma del diritto delle vittime), 21/12/2015,

https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl Staerkung Opferschutzrechte.pdf? blob=publicationFile&v=3 (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>69</sup> StPO: Codice di Procedura Penale; Relazione sull'Attuazione della Direttiva 2012/29/EU (2015), <a href="https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/OpferhilfeundOpferschutz/Bericht BundLaender AG.pdf?">https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/OpferhilfeundOpferschutz/Bericht BundLaender AG.pdf?</a> blob=publicationFile&v=2 (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>70</sup> Con il sostegno del ministero della Giustizia dello Schleswig-Holstein, il partner tedesco per il progetto CJD Nord ha posto l'accento su questo strumento di protezione delle vittime recentemente introdotto nelle sue attività di rafforzamento. Lo Schleswig-Holstein è conosciuto come un pioniere dell'assistenza psicosociale. Già nel 1996 è stato il primo Stato tedesco a finanziare l'assistenza ai testimoni - il predecessore dell'assistenza psicosociale - come misura volontaria del Ministero della Giustizia. Oltre a condurre interviste con professionisti e vittime, il partner del progetto ha promosso riunioni multi-agenzia e workshop regionali di rafforzamento delle capacità in materia di assistenza psicosociale per un gruppo interdisciplinare di partecipanti costituito da giudici, procuratori, avvocati, agenti di polizia e operatori di assistenza psicosociale.



# Cos'è l'assistenza psicosociale

II § 406g StPO afferma che "*le persone lese possono avvalersi dell'assistenza psicosociale nei procedimenti giudiziari. La persona che fornisce assistenza psicosociale è autorizzata ad essere presente durante l'esame della persona lesa e, quando accompagna la persona lesa, durante l'audizione principale*" <sup>71</sup>. Anche se questa possibilità è stata precedentemente menzionata nella legge, i suoi parametri non erano stati chiaramente definiti<sup>72</sup>. Questa lacuna è stata colmata con l'introduzione della nuova Legge sull'Assistenza Psicosociale durante i Procedimenti Penali (PsychPbG) che è entrata in vigore il 1º gennaio 2017 e che integra § 406g StPO<sup>73</sup>.

L'intenzione di introdurre l'assistenza psicosociale è ripresa in § 2 (PsychPbG): "L'assistenza psicosociale è una forma speciale di assistenza non legale per le vittime vulnerabili prima, durante e dopo l'audizione principale. Essa comporta la fornitura di informazioni e l'assistenza qualificata e il sostegno durante l'intero procedimento penale, con l'obiettivo di ridurre l'onere individuale delle vittime e ridurre la loro vittimizzazione secondaria". Con questo obiettivo, lo strumento di assistenza psicosociale costituisce una reazione a potenziali fattori di stress indotti dal processo, come l'incontro con l'accusato, l'interrogatorio completo e i lunghi periodi di attesa<sup>74</sup>.

L'ammissibilità all'assistenza psicosociale è definita nel § 406 g (1) StPO il quale afferma che il diritto all'assistenza psicosociale si estende ai minori e alle vittime adulte vulnerabili di una serie di reati gravi, tra cui violenza sessuale, omicidio, tratta di esseri umani e rapina. L'assistenza è inoltre concessa ai familiari, ma solo nei casi in cui una vittima abbia perso la vita a seguito di un atto illecito<sup>75</sup>. La portata dei reati ammissibili corrisponde ai reati che conferiscono il diritto di partecipare in qualità di parte civile in un procedimento penale<sup>76</sup>. L'assistenza psicosociale deve essere concessa tramite nomina giudiziaria ed essere gratuita per il destinatario, a condizione che un testimone sia stato colpito da uno di questi reati e che la vulnerabilità sia provata per una vittima adulta<sup>77</sup>.

L'accesso all'assistenza psicosociale è basata sulla volontà della vittima di applicarsi proattivamente - sia durante la fase investigativa sia prima o dopo un processo di primo grado. Le informazioni sull'assistenza psicosociale vengono fornite di solito dalla polizia, dall'ufficio del pubblico ministero o da un operatore di servizi di assistenza alle vittime.

I principi fondamentali nell'ambito dell'assistenza psicosociale includono la neutralità del professionista che fornisce il supporto e il requisito della separazione tra

<sup>&</sup>lt;sup>71</sup> Sezione 406g Assistenza psicosociale nei procedimenti legali/in giudizio, comma 1, <a href="https://www.gesetze-iminternet.de/englisch\_stpo/englisch\_stpo.html#p2460">https://www.gesetze-iminternet.de/englisch\_stpo/englisch\_stpo.html#p2460</a> (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>72</sup> Stahlmann-Liebelt, Ulrike, Stephanie Gropp (2016): *Psychosoziale Prozessbegleitung – vom Pionier in Schleswig-Holstein zum Bundesgesetz*, in: Justizministerialblatt Schleswig-Holstein, Dicembre 2016, 439-444.

<sup>&</sup>lt;sup>73</sup> https://www.gesetze-im-internet.de/psychpbg/BJNR252900015.html (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>74</sup> Stahlke, Iris (2017): *Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren* – qualifizierte Unterstützung und Begleitung für besonders schutzbedürftige Verletzte von schweren Gewalt-und Sexualdelikten, in: Praxis der Rechtspsychologie, 27 (1), Giugno, 55-74.

<sup>&</sup>lt;sup>75</sup> § 395 (2), 1.

<sup>&</sup>lt;sup>76</sup> § 397a StPO.

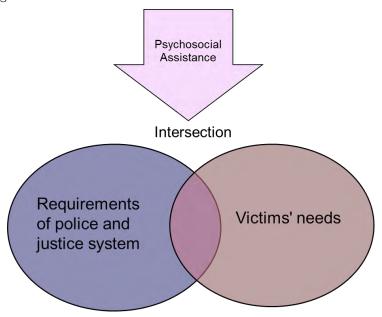
<sup>&</sup>lt;sup>77</sup> Per altri tipi di reati una persona lesa può fare uso di assistenza psicosociale comunque a proprie spese. Nello Schleswig-Holstein l'assistenza psicosociale è finanziata mediante misure volontarie del ministero della Giustizia per le vittime di violenza domestica e di stalking.



consulenza e sostegno psicosociale. La legge sottolinea inoltre che l'assistenza psicosociale non comprende né la consulenza legale né il chiarimento del caso. Ciò significa che colui che si occupa dell'assistenza psicosociale deve fare molta attenzione ad assicurare che i servizi non includano consulenza, terapia o altri servizi che potrebbero influenzare il caso. Inoltre, l'operatore non deve influenzare il testimone o la sua testimonianza. La vittima deve essere informata di questi principi e del fatto che l'operatore per l'assistenza psicosociale non può rifiutarsi di testimoniare in tribunale<sup>78</sup>. Questi principi fondamentali hanno costituito un'importante concessione al sistema giudiziario e alle sue esigenze durante il processo legislativo di sviluppo dell'assistenza psicosociale<sup>79</sup>.

### Ruolo e funzione

L'assistenza psicosociale mira a ridurre lo stress e i timori dei minori e delle vittime adulte vulnerabili nel contesto dei procedimenti penali e ad evitare la vittimizzazione secondaria. Da un punto di vista giudiziario, essa ha anche il potenziale di rafforzare - anche se indirettamente - la capacità della vittima colpita di testimoniare in un'udienza. Pertanto, l'assistenza psicosociale costituisce un importante incrocio tra le esigenze del sistema giudiziario e le esigenze della vittima.



<sup>&</sup>lt;sup>78</sup> § 2 para.2 PsychPbG.

<sup>&</sup>lt;sup>79</sup> Intervista ad uno stakeholder, 20 Marzo, 2019.



L'assistenza si estende da una fase preprocessulae ad una post-processuale e comprende quanto segue<sup>80</sup>:

### Prima del processo:

- Valutazione delle esigenze di assistenza individuale;
- Trasmissione di informazioni adeguate all'età sulla procedura del processo, sui rispettivi ruoli dei partecipanti al processo, sui diritti e i doveri di un testimone;
- Accompagnamento delle vittime agli interrogatori della polizia, agli esami del pubblico ministero o agli interrogatori video giudiziari;
- Visite al tribunale o all'aula di tribunale prima del processo;
- Rinvio ad altri servizi di supporto (ad es. terapia, risarcimento alle vittime).

### Durante il processo:

- Accompagnamento della vittima e permanenza al suo fianco in tribunale per tutta la durata dell'udienza;
- Assistenza durante le pause e i periodi di attesa per discutere potenziali domande su come funziona il processo.

### Dopo il processo:

- Possibilità di discutere di come si sente la vittima dopo il processo
- Chiarimento delle domande sull'esito del procedimento che spesso porta a delusioni e malintesi

I professionisti dell'assistenza psicosociale riferiscono che molte vittime devono affrontare pressioni interne legate ad alte aspettative per se stessi combinate con timori di fallimento. Di conseguenza, il 60-70% delle vittime assistite sono crollate dopo il processo<sup>81</sup>. I lunghi tempi di attesa prima e tra i processi tendono ad amplificare ulteriormente questi sentimenti. Applicando adeguati metodi psicologici e pedagogici l'assistenza psicosociale aiuta ad alleviare le esperienze di stress indotte da prove che possono portare a paura, ansia e disturbi psicosomatici.

Frauennotruf Lübeck (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren. Prozessbegleitung in Schleswig-Holstein; PPT Presentazione durante il workshop di capacity building, Febbraio 19, 2020.

<sup>&</sup>lt;sup>80</sup> BMJV (2017). Psychosocial Support in Criminal Trials. We are here to help. https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Merkblatt\_Prozessbegleitung Englisch.pdf;jsessionid=4C02B9B103900A7C0FF95A415F8A2129.2 cid324? blob=publicationFile&v=1;

<sup>81</sup> Capacity-building Workshop, Kiel, 27 Febbraio, 2020.



Un intervistato vittima di violenza sessuale ha descritto gli effetti positivi come segue:

"Ho apprezzato molto l'intero procedimento. Ci siamo incontrati in caffetteria. Lei ha portato qualcosa da bere. Ha portato dei fazzoletti e una pallina anti-stress, cose a cui non si penserebbe mai, ma che hanno aiutato molto in questi momenti difficili. Quando ho lasciato l'aula di tribunale sono crollato e ho pianto e lei mi ha confortato e mi ha detto che è del tutto normale"82.

Un altro intervistato ha descritto i benefici dell'assistenza psicosociale nei procedimenti penali come segue:

"I primi due testimoni sono venuti da soli senza un avvocato e senza alcun tipo di supporto. Una delle donne ha pianto senza sosta e alla fine ha avuto un crollo emotivo. Questo è stato il risultato di non essere stata preparata e di non avere nessuno al suo fianco. Il fatto che la signora X (operatrice di assistenza psicosociale) si è seduta al mio fianco è stato molto intenso. Si è seduta tra me e l'imputato, è stato così importante perché in quel modo non ho dovuto nemmeno guardarlo. Non è di aiuto al giudice se si piange e non si riesce davvero a dire nulla. Occore uno sforzo notevole, ma se si ha una persona simile a fianco, allora si possono sfruttare le proprie forze meglio rispetto al dover affrontare questi momenti da soli<sup>83</sup>.

Finora l'impatto dell'assistenza psicosociale sulle vittime è stato valutato solo attraverso alcuni studi, con piccoli campioni che sono stati condotti prima dell'introduzione legale completa dell'assistenza psicosociale nel 2017. Tuttavia, analogamente gli estratti delle interviste, la ricerca ha rilevato che l'assistenza psicosociale conforta le vittime e i testimoni, migliora la protezione dei diritti delle vittime, costituisce sostegno e soccorso non solo per queste ma anche per il personale giudiziario, e migliora la capacità di testimoniare<sup>84</sup>.

### Caratteristiche dell'operatore e indennizzo finanziario

L'operatore di assistenza psicosociale non costituisce parte in giudizio e pertanto non ha il diritto di rifiutare la testimonianza durante un processo. Tuttavia, il professionista nominato dal giudice per fornire assistenza è vincolato ad elevati standard di qualità e requisiti di formazione professionale disciplinati dalla Legge sull'Assistenza Psicosociale

<sup>82</sup> Intervista ad una vittima, 3 Giugno, 2019.

<sup>83</sup> Intervista ad una vittima, 17 Giugno, 2019.

<sup>&</sup>lt;sup>84</sup> Kavemann, B. (2014): *Unterstützung von Mädchen und Jungen, die als verletzte Zeuginnen und Zeugen bei Polizei und Gericht aussagen. Ergebnisse des Modellprojekts »Psychosoziale Prozessbegleitung« in Mecklenburg-Vorpommern.* In: Deutsches Jugendinstitut e.V. IzKK-Nachrichten. Konstruktiv kooperieren im Kinderschutz. 2013/2014 Heft 1: 63-72); Kosmann, M. (2010): Sozialpädagogische Zeugenbegleitung für sexuell missbrauchte Kinder und Jugendliche im Strafverfahren. Ein Modellprojekt des Jugendamtes Dortmund 2007-2009 – Evaluationsbericht - . FH Dortmund

https://www.dortmund.de/media/p/jugendamt 2/downloads 13/sexuelle gewalt/Evalutation Modell Zeugenbe gleitung Jugendamt Dortmund 2007-2009~1.pdf (11/2020).

Lercher, L. (2000). Psychologische und juristische Prozessbegleitung bei sexuellem Missbrauch an Mädchen, Buben und Jugendlichen. Austria.



durante i Procedimenti Penali (PsychPbG). Come affermato in § 3(1) di PsychPbG, un assistente psicosociale deve essere qualificato a livello interpersonale, professionale e interdisciplinare. La legge richiede che un assistente psicosociale abbia una laurea in servizio sociale, pedagogia o psicologia. Inoltre, il professionista deve aver maturato esperienza pratica in uno di questi settori e deve aver completato un ampio corso di formazione sull'assistenza psicosociale offerto da un operatore riconosciuto dallo Stato.

L'operatore di assistenza psicosociale ha la responsabilità di dimostrare la sua qualifica professionale, comprese le capacità di consulenza e comunicazione, le capacità di gestione dei conflitti, la resilienza allo stress e le capacità organizzative. Data la natura interdisciplinare della fornitura di assistenza psicosociale alle vittime di reati, i corsi di formazione per gli operatori comprendono anche: nozioni di base di medicina, diritto penale e criminologia, il quadro del procedimento penale, vittimologia, trauma e potenziali sintomi di disturbo post traumatico da stress durante una processo, nozioni di base di valutazione della credibilità testimoniale, tecniche di intervista adeguate all'età, garanzia di qualità, e auto-cura<sup>85</sup>. Infine, gli operatori si impegnano ad essere informati sui servizi di supporto esistenti per i loro clienti e a partecipare costantemente ai corsi di formazione.

I seguenti elementi possono essere identificati come competenze fondamentali di un operatore di assistenza psicosociale<sup>86</sup>:

- Utilizza tecniche psicologiche basate sulle esigenze individuali della vittima in un procedimento;
- Valuta e rafforza le risorse soggettive di una vittima evitando allusivi;
- Riconosce il vantaggio di combinare l'assistenza psicosociale con altre misure giudiziarie di protezione delle vittime e di promuove la cooperazione tra tutte le parti coinvolte nel processo;
- Sostiene e incoraggia le vittime attraverso una forma designata di assistenza che può essere chiaramente distinta dalla terapia psicologica.

L'affiliazione degli assistenti psicosociali varia da uno Stato all'altro. Alcuni Stati accettano sia professionisti freelance sia professionisti affiliati a strutture che erogano Servizi, altri richiedono esplicitamente un'affiliazione ad Servizi specifici e altri ancora richiedono che gli assistenti psicosociali siano affiliati al Ministero della Giustizia<sup>87</sup>.

<sup>85</sup> Stahlke, Iris (2017): Psychosoziale Prozessbegleitung von gewaltbetroffenen Jugendlichen in Strafverfahren. Eine Methode zur Belastungsreduktion und zur Vermeidung von Retraumatisierung? Habilitation Presentation, Bremen 27.11.2017; <a href="https://www.dgfpi.de/files/was-wir-tun/Mitgliedsfachtagungen/2019-11-">https://www.dgfpi.de/files/was-wir-tun/Mitgliedsfachtagungen/2019-11-</a>

<sup>20</sup> bff Ausschreibung Prozessbegleitung 2019-2020.pdf (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>86</sup> Fastie, F. (2017) *Opferschutz im Strafverfahren. Psychosoziale Prozessbegleitung bei Gewalt- und Sexualstraftaten. Ein interdisziplinäres Handbuch.* Opladen: Barbara Budrich.

<sup>&</sup>lt;sup>87</sup>https://justizportal.niedersachsen.de/startseite/burgerservice/opferschutz/psychosoziale\_prozessbegleitung/psychosoziale-prozessbegleitung-in-niedersachsen-160951.html (11/2020).



Il rimborso per la loro assistenza è versato direttamente all'operatore nel caso di attività freelance o alle strutture che erogano Servizi, a seconda di accordi professionali prestabiliti. Esistono, inoltre, vari possibilità di pagamento. La legge nazionale prevede che

vengano corrisposti 520 euro durante il procedimento d'indagine, 370 euro durante il procedimento giudiziario di primo grado e 210 euro dopo la conclusione del procedimento di primo grado<sup>88</sup>. Alcuni stati hanno approvato normative di pagamento diverse nelle loro leggi locali di attuazione. In alcuni Stati il rimborso è fornito su base oraria, mentre altri utilizzano una combinazione forfettaria e rimborso orario.

Gli assistenti psicosociali lavorano per bilanciare la necessità di un processo giudiziario giusto ed equo con le esigenze e i diritti delle vittime.

# Modelli di Linguaggio e comunicazione con la vittima

La Direttiva UE sottolinea il diritto di comprendere ed essere compresi. Nell'adattamento tedesco della direttiva si fa esplicito riferimento alla necessità di informare le vittime in un linguaggio "facile" e comprensibile sui loro diritti durante il procedimento penale<sup>89</sup>. Tuttavia, gli intervistati hanno affermato che il linguaggio nei procedimenti penali è spesso incomprensibile non solo per i non madrelingua, ma anche per i bambini e le vittime con disabilità mentali. I rappresentanti dei gruppi di sostegno alle vittime hanno inoltre affermato che il linguaggio nel procedimento penale non solo è difficile da capire, ma in alcuni casi non è sufficientemente sensibile alla situazione psicologica della vittima.

"È un grande problema che i giudici non siano tenuti ad essere formati! Giudici e pubblici ministeri spesso mancano di sensibilità e non riescono ad adattare il loro linguaggio quando si trovano ad affrontare una vittima traumatizzata che non ha familiarità con il sistema"<sup>90</sup>.

Una vittima di abusi sessuali subiti durante l'infanzia ha descritto la sua esperienza come segue:

"Ero seduta di fronte ad un giudice maschio che aveva circa l'età del mio patrigno e lui mi ha detto: quindi ora vada avanti e racconti la sua storia". E bisogna immaginare il contesto, alla mia destra sedevano l'imputato e il suo avvocato, alla mia sinistra sedeva il mio avvocato ed io ero seduta più in basso al centro, sotto questo giudice e la sua giuria, in una posizione subordinata e impotente e poi (il giudice) dice: "quindi ora tocca a lei parlare...". Non ho potuto che iniziare a piangere e il giudice ha detto: "piangere non è d'aiuto a nessuno di noi qui". Poi ho dovuto fare la mia testimonianza che è stata un vero inferno, ho iniziato a piangere anche oggi a ripensarci perché era tutto così umiliante e mi sentivo così privata dei miei diritti in quel momento"<sup>91</sup>.

<sup>88 § 6</sup> PsychPbG.

<sup>89 § 406</sup>i StPO.

<sup>&</sup>lt;sup>90</sup> Intervista ad un Professore e membro del Consiglio di Assistenza Vittime, Germania.

<sup>&</sup>lt;sup>91</sup> Intervista ad una vittima, Garmania.



I rappresentanti del sistema giudiziario, **d'altra parte**, sottolineano il loro mandato professionale di imparzialità e di identificazione della verità in ua causa penale. Pertanto, il linguaggio utilizzato può rappresentare una sfida per la vittima che potrebbe percepire l'utilizzo di determinati metodi di interrogatorio come una messa in dubbio della propria credibilità. Date queste due posizioni in un procedimento penale, gli assistenti psicosociali svolgono un ruolo importante come "traduttori", preparando la vittima alla natura dell'interrogatorio che dovranno affrontare<sup>92</sup> e spiegando loro i ruoli di tutti i partecipanti coinvolti<sup>93</sup>. Pur operando come un importante punto di intersezione tra le esigenze della vittima e i requisiti del sistema giudiziario, **l'assistente** psicosociale non è autorizzato a fornire consulenza legale o a parlare del reato. Inoltre, l'assistenza psicosociale non è un sostituto della terapia o della consulenza, ma gli operatori specializzati potrebbero indirizzare le vittime a questo tipo di supporto, se necessario.

### Ulteriori considerazioni

L'introduzione di § 406g StPO - il diritto all'assistenza psicosociale – rappresenta un chiaro impegno verso la riduzione della vittimizzazione secondaria nei procedimenti penali. La ricerca dimostra<sup>94</sup> che l'assistenza psicosociale ha i seguenti effetti positivi<sup>95</sup>:

- Senso di sicurezza e orientamento durante il procedimento penale;
- Migliore comprensione delle procedure e dei sogetti interessati nel processo penale;
- Empowerment e senso del controllo attraverso l'offerta di percorsi di azione e strategie di coping;
- Riduzione dei sentimenti di solitudine e impotenza;
- Promozione della forza e della resilienza;
- Stabilizzazione e riduzione dello stress attraverso l'anticipazione.

Oltre a questi vantaggi, le attività di rafforzamento delle capacità svolte nell'ambito del progetto Pro. Vi hanno anche evidenziato le sfide che devono ancora essere affrontate in futuro, che verranno discusse di seguito.

<sup>93</sup> Il servizio di assistenza psicosociale è descritto in un volantino informativo che è stato tradotto in 28 lingue e che è stato pubblicato sul sito web del Ministero della Giustizia e della Protezione dei Consumatori; <a href="https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Prozessbegleitung node.html">https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Prozessbegleitung node.html</a> (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>92</sup> Intervista ad uno stakeholder, 13 Giugno, 2019.

<sup>&</sup>lt;sup>94</sup> Il processo di attuazione dello strumento di assistenza psicosociale è stato valutato nel corso di attività di capacitybuilding in quattro distretti giudiziari dello Stato dello Schleswig-Holstein. È stato istituito un comitato consultivo e sono stati condotti workshop interdisciplinari regionali dal titolo: "L'attuazione della direttiva UE sui diritti delle vittime e l'esempio dell'assistenza psicosociale: Tra la promozione dei diritti delle vittime e i requisiti di un procedimento penale."

<sup>&</sup>lt;sup>95</sup> Frauennotruf Lübeck (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren – Prozessbegleitung in Schleswig-Holstein, PPT, 19 Febbraio, 2020.



### Valutazione della vulnerabilità

L'assistenza psicosociale mira a sostenere le vittime più vulnerabili nei procedimenti penali, compresi i minori e gli adulti che sono stati esposti a reati gravi. Questo obiettivo corrisponde all'Art. 22 della Direttiva 2012/29/UE che supera la necessità di una valutazione individuale per **favorire l'**identificazione di particolari esigenze di protezione delle vittime. I professionisti dell'assistenza alle vittime hanno sostenuto, tuttavia, che la determinazione della vulnerabilità di una vittima per avere diritto all'assistenza psicosociale rimane una "zona grigia", in cui il giudice ha l'ultima parola sull'intera questione. Alle vittime viene anche chiesto di "dimostrare" la loro vulnerabilità attraverso valutazioni mediche o psichiatriche - una circostanza che potrebbe avere un effetto di disincentivazione sulla vittima. Alcuni sostenitori dell'assistenza alle vittime chiedono che venga annotata la necessità di dimostrare la vulnerabilità, mentre altri chiedono di definirne le condizioni<sup>96</sup>.

# Consapevolezza dell'assistenza psicosociale

L'assistenza psicosociale è attiva dal 2017. Data la sua capacità di ridurre la vittimizzazione secondaria, uno dei compiti chiave rimane la promozione e la sensibilizzazione dello strumento tra polizia, giudici, procuratori e gruppi di sostegno alle vittime. La polizia è comunemente il primo punto di contatto responsabile di dare informazioni sui diversi diritti delle vittime, compresa l'assistenza psicosociale. È necessaria un'ulteriore formazione per migliorare la comunicazione delle informazioni in un momento in cui la maggior parte delle vittime è difficilmente ricettiva o in grado di conservare tali informazioni. Inoltre, è necessaria una sensibilizzazione tra gli attori giudiziari per sottolineare il mandato di neutralità e la formazione professionale degli operatori dell'assistenza psicosociale. La presenza di un operatore di assistenza alle vittime con specifiche credenziali di assistenza psicosociale costituisce un valore aggiunto per il tribunale che in precedenza percepiva la relazione tra la vittima e un operatore scelto come una "scatola nera"<sup>97</sup>.

### Portata dei reati ammissibili all'assistenza psicosociale

L'ambito dei reati ammissibili per l'assistenza psicosociale è definita in § 397a StPO. I giudici e i procuratori sono tenuti per legge ad avviare l'assistenza psicosociale per i gruppi di destinatari idonei. Tuttavia, gli ultimi tre anni hanno dimostrato che le nomine giudiziarie per l'assistenza psicosociale sono state effettuate prevalentemente per casi di violenza sessuale. Di conseguenza, la stragrande maggioranza dei beneficiari dell'assistenza psicosociale sono donne<sup>98</sup>. Altri tipi di reati violenti con una percentuale più elevata di vittime di sesso maschile, come rapine, gravi lesioni personali o (tentato) omicidio, non portano quasi mai alla nomina di un assistente psicosociale da parte del sistema giudiziario. È necessario sensibilizzare i

<sup>&</sup>lt;sup>96</sup> Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung, Bericht an den Normenkontrollrat, Beteiligung der Verbände, Luglio 2020.

<sup>&</sup>lt;sup>97</sup> Wenske, M. (2017): *Der Psychosoziale Prozessbegleiter (§ 406g StPO) – ein Prozessgehilfe sui generis*, in: Juristische Rundschau, 2017 (9), 457-466.

<sup>&</sup>lt;sup>98</sup> Raffronto/Comparazione delle statistiche fornite dal ministero della Giustizia dello Schleswig-Holstein per il 2017, 2018, 2019



gruppi professionali interessati sul fatto che le vittime di questa più ampia gamma di reati hanno diritto all'assistenza legale.

Inoltre, sia i difensori delle vittime che gli attori giudiziari hanno sostenuto che il diritto all'assistenza psicosociale dovrebbe essere esteso alla violenza domestica, allo stalking, ai furti con scasso e alle lesioni personali pericolose - in quanto reati che comunemente comportano una storia di coinvolgimento personale con l'imputato e un maggiore rischio di vittimizzazione secondaria e persino terziaria<sup>99</sup>.

### Standard di qualità dell'assistenza psicosociale

I professionisti dell'assistenza psicosociale devono affrontare una serie di sfide, tra cui un'insufficiente indennizzo, elevate esigenze di flessibilità, ostacoli alle informazioni con i tribunali e la polizia, nonché elevati livelli di stress emotivo. Si raccomanda pertanto di valutare costantemente lo strumento e di promuoverne i significativi benefici per le vittime di reati violenti. Un elemento chiave per garantire la fiducia generale nello strumento è il rispetto di standard qualitativi elevati sia nei programmi di formazione per l'assistenza psicosociale che nella fornitura di servizi. I ministeri della giustizia dovrebbero inoltre reagire in modo flessibile e sostenere i professionisti dell'assistenza psicosociale, identificando e rispondendo alle loro esigenze al fine di garantire la continuità dell'efficacia del servizio nonché la salute e l'integrità di coloro che lo forniscono.

### Conclusioni

L'assistenza psicosociale costituisce uno strumento importante per affrontare la delicata natura del sostegno alle vittime prima, durante e dopo il procedimento penale e contribuisce pertanto a ridurre i rischi di vittimizzazione secondaria. Il servizio è concesso tramite nomina giudiziaria per un gruppo legalmente definito di gravi crimini interpersonali, tra cui la violenza sessuale. L'assistenza psicosociale opera all'intersezione tra i requisiti del sistema giudiziario e le esigenze della vittima. La neutralità del professionista che fornisce il servizio e la separazione tra consulenza e assistenza psicosociale è quindi uno dei suoi principi fondamentali. Progettata per ridurre il rischio di compromettere o influenzare il caso o la testimonianza della vittima, l'assistenza psicosociale aiuta a garantire che le vittime comprendano il processo, non siano sole durante l'interrogatorio e il procedimento giudiziario e possano affrontare le preoccupazioni che sorgono dopo la comparizione in tribunale, compreso il rinvio a servizi psicologici o altri servizi. L'erogazione dell'assistenza psicosociale è legata ad elevati standard di qualità e di formazione professionale. In quanto tale, questa pratica risponde a molte delle preoccupazioni sollevate dalla direttiva sulle vittime, riducendo il potenziale di danno derivante dalla partecipazione al procedimento penale.

Per ulteriori informazioni sullo strumento dell'assistenza psicosociale, compresi la formazione e gli standard di qualità, si prega di contattare: Recht Würde Helfen - Istituto per la protezione delle vittime nei procedimenti penali (<a href="https://www.rwh-institut.de/">https://www.rwh-institut.de/</a>) e Bundesverband Psychosoziale Prozessbegleitung (<a href="https://www.bpp-bundesverband.de/">https://www.bpp-bundesverband.de/</a>).

<sup>&</sup>lt;sup>99</sup> Wenske, M. (2017); Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2020); Landgericht Hamburg (2019): Zeuginnen- und Zeugenbetreuung – ein Aspekt professioneller Opferhilfe, 25 year anniversary conference on witness protection and professional victim support, 20.11.2019.



# Capitolo 4. Assistenza psicologica nei procedimenti penali

### Introduzione

L'assistenza psicologica rappresenta una questione fondamentale per soddisfare le esigenze delle vittime di reato e tutelare i loro diritti, in conformità alla Direttiva sulle Vittime. Sebbene sia possibile adottare vari modelli o pratiche per fornire tale assistenza, il modello spagnolo, attuato a seguito della Legge Spagnola 4/2015, offre un esempio di come tale assistenza possa essere strutturata e attuata. Questo capitolo si concentra sullo sviluppo e sull'assistenza psicologica in Spagna in risposta alla Direttiva sulle Vittime.

# Quali diritti si applicano

La Direttiva sulle Vittime definisce i diritti specifici relativi alla prestazione di assistenza psicologica nei procedimenti penali. Questi diritti coprono tutte le fasi del procedimento, dalla segnalazione pre-processo al post-processo. Più specificamente<sup>100</sup>:

Le vittime hanno il <u>diritto di ricevere informazioni fin dal primo contatto con un'autorità competente</u>. Gli Stati membri provvedono affinché alle vittime siano offerte, senza indugi inutili sul tipo di sostegno che possono ottenere e da chi, comprese, se rilevanti, informazioni di base sull'accesso al sostegno psicologico<sup>101</sup>.

Gli Stati membri provvedono affinché le vittime, in funzione delle loro esigenze, abbiano <u>accesso</u> gratuitamente <u>a servizi riservati di assistenza</u> che agiscono nell'interesse delle vittime prima, durante e per un periodo adeguato dopo il procedimento penale. I familiari hanno accesso ai servizi di assistenza alle vittime in funzione delle loro esigenze e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima<sup>102</sup>.

Le vittime hanno il <u>diritto di ricevere sostegno</u> dai servizi di assistenza alle vittime, i quali forniscono:

- Informazioni, consulenza e sostegno riguardo al loro ruolo nei procedimenti penali, compresa la preparazione per la partecipazione al processo;
- Informazioni su eventuali servizi di assistenza specialistica pertinenti o di diretto riferimento,
- Sostegno emotivo e, se disponibile, psicologico;
- Consulenza relativa al rischio e alla prevenzione della vittimizzazione secondaria e ripetuta, dell'intimidazione e della ritorsione, salvo disposizioni contrarie fornite da altri servizi pubblici o privati.

Gli Stati membri incoraggiano i servizi di assistenza alle vittime a prestare particolare attenzione alle esigenze specifiche delle vittime che hanno subito un danno considerevole a causa della gravità del reato<sup>103</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>100</sup> Si veda l'Annex per la Direttiva completa.

<sup>&</sup>lt;sup>101</sup> Articolo 4. Direttiva 2012/29/EU.

<sup>&</sup>lt;sup>102</sup> Articolo 8 Direttiva 2012/29/EU.

<sup>&</sup>lt;sup>103</sup> Articolo 9 Direttiva 2012/29/EU.



Le vittime hanno <u>diritto alla protezione</u>. Gli Stati membri garantiscono la disponibilità di misure per proteggere le vittime e i loro familiari da vittimizzazioni secondarie e ripetute, da intimidazioni e da ritorsioni, anche contro il rischio di danni emotivi o psicologici, e per proteggere la dignità delle vittime durante l'interrogatorio e la testimonianza<sup>104</sup>.

Le vittime hanno diritto ad avere delle <u>garanzie nel contesto dei servizi di giustizia riparatoria</u>. Gli Stati membri adottano misure per tutelare la vittima da vittimizzazione secondaria e ripetuta, da intimidazioni e ritorsioni, da applicare quando forniscono servizi di giustizia riparativa<sup>105</sup>.

### Legge spagnola 4/2015 sulla posizione delle vittime di reato

La Legge spagnola 4/2015 è una risposta diretta alle direttive UE e afferma che le informazioni che le vittime hanno diritto di ricevere dovrebbero essere adattate a:

- La loro situazione personale;
- La natura del reato commesso;
- II danno e la perdita subiti.

Alle vittime dovrebbe essere concessa la possibilità di chiedere misure di protezione e, dove possibile essere informate della procedura prevista.

Le vittime hanno il diritto di accedere ai servizi di supporto, compresa l'assistenza psicologica. Tali servizi sono forniti da uffici pubblici di sostegno e possono essere estesi ai familiari della vittima nei casi in cui il reato abbia causato un danno particolarmente grave.

La legge invita le vittime a fornire sostegno in relazione ai servizi di giustizia riparatoria e ad altre soluzioni extragiudiziali, tranne nei casi di violenza di genere, in quanto la mediazione in questi casi è vietata dalla legge. Gli uffici svolgono le seguenti azioni di giustizia riparatoria:

- Informare la vittima dell'esistenza di diverse misure di giustizia riparatoria;
- Presentare una proposta al tribunale per l'applicazione della mediazione penale quando è considerata vantaggiosa per la vittima;
- Altre azioni a sostegno di misure extragiudiziali.

<sup>&</sup>lt;sup>104</sup> Articolo 18 Direttiva 2012/29/EU.

<sup>&</sup>lt;sup>105</sup> Articolo 12 Direttiva 2012/29/EU.



# Qual è il ruolo dello psicologo?

### Assistenza psicologica

L'obiettivo del programma di assistenza alle vittime è quello di aiutare le vittime a gestire i traumi emotivi, partecipare al processo di giustizia penale, ottenere un risarcimento e affrontare i problemi associati alla vittimizzazione <sup>106</sup>.

La risposta delle autorità pubbliche deve essere quanto più ampia possibile non solo per riparare i danni causati dal contesto del procedimento penale, ma anche per ridurre al minimo i traumi che possono derivare dalla partecipazione della vittima al procedimento<sup>107</sup>.

È evidente dalla ricerca e dall'esperienza che è impossibile prevedere come un individuo reagirà a un particolare crimine. La reazione iniziale può includere shock, paura, rabbia, impotenza, incredulità e senso di colpa. Queste prime reazioni possono essere seguite da pensieri angoscianti sull'evento, incubi, depressione, senso di colpa, paura e una perdita di fiducia e stima. Per molte persone ciò è seguito da un periodo di ricostruzione e accettazione. Ci sono variazioni individuali nella capacità di affrontare lo stress dopo un evento traumatico. Le persone hanno differenti soglie di trauma, alcuni sono più protetti e altri più vulnerabili allo sviluppo di sintomi clinici dopo l'esposizione a situazioni estremamente stressanti.

Alcune vittime durante il penale procedimento sono particolarmente rischio di vittimizzazione secondaria ripetuta, di intimidazione e di ritorsione da parte dell'autore del reato. È possibile che tale rischio derivi dalle caratteristiche personali della vittima o dal tipo dalla natura del reato o dalle sue circostanze. È attraverso il ricorso a valutazioni individuali, effettuate il prima possibile, che tale rischio può

La vittimizzazione secondaria si riferisce alla vittimizzazione che si verifica non come risultato diretto dell'atto criminale, ma dalla risposta di istituzioni e individui. Istituzionalizzato La vittimizzazione secondaria istituzionalizzata è più evidente all'interno del sistema giudiziario penale. (UNODC, Manuale sulla giustizia per le Vittime)

essere efficacemente identificato. Tali valutazioni dovrebbero essere effettuate per tutte le vittime, al fine di determinare se sono a rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni e di quali misure speciali di protezione richiedono. 108

51

<sup>&</sup>lt;sup>106</sup> Manuale sulla giustizia per le vittime.1999. pag.11. Ufficio delle Nazioni Unite per il controllo della droga e la prevenzione della criminalità.

<sup>&</sup>lt;sup>107</sup> Legge 4/2015 sulla posizione delle vittime di reato. Preambolo.

<sup>&</sup>lt;sup>108</sup> Punto 55 Direttiva 2012/29/EU.



# <u>Sostegno emotivo e assistenza psicologica alla vittima nelle diverse fasi del procedimento penale</u>

Durante le indagini sul reato vengono forniti il seguente supporto e assistenza:

- Accompagnamento nell'identificazione dell'imputato e partecipazione ad altri colloqui di giustizia penale;
- Accompagnamento agli incidenti probatori;
- Sostegno in relazione alla notifica di decesso;
- accompagnamento delle vittime per l'identificazione dei corpi, della scena del crimine e delle prove

### Durante l'azione penale e il processo:

- sostegno individuale durante le udienze, le interviste, la testimonianza e il processo
- consigli per la terapia da adottare per la cura del trauma

Dopo la conclusione del caso:

consulenza di supporto durante qualsiasi processo di appello

#### Intervento in caso di crisi

Gli interventi di crisi sono necessari nei casi in cui la vittima, o altri, sembrano necessitare di protezione immediata. Per le vittime di un crimine, una crisi può verificarsi immediatamente dopo la commissione del crimine e/o come risposta scatenante a qualcosa che accade dopo il crimine. Assistere le vittime in questi momenti è essenziale per la loro protezione e per la protezione di altre persone che potrebbero essere danneggiate dalla risposta traumatica della vittima.

vittime dovrebbero avere l'opportunità di raccontare le loro storie, parlare di ciò che è successo e delle loro reazioni al reato. Dovrebbero essere rassicurati della validità delle loro reazioni e aiutati a prepararsi ad affrontare le consequenze del Le reato subìto. vittime dovrebbero aspettarsi che gli quotidiani possano innescare reazioni di crisi simili a quelle che hanno subìto quando il

Intervento in caso di crisi - Metodi di comunicazione e di azione volti a proteggere, stabilizzare e mobilitare gli individui che stanno vivendo un evento o una situazione che percepiscono intollerabile e che supera l'attuale meccanismo di coping della persona. (Ufficio degli Stati Uniti per i programmi di giustizia, Ufficio per le vittime del crimine)

crimine si è verificato. Oltre a necessitare di informazioni adeguate e prevedibili, le vittime hanno bisogno di assistenza per prepararsi a come affrontare il probabile futuro pratico ed emotivo.



Un ulteriore scopo dell'intervento in caso di crisi è quello di aiutare le vittime a ritrovare un senso di controllo, facendo loro conoscere alcune delle reazioni universali che possono sorgere a seguito della vittimizzazione e di ciò che può accadere nella loro interazione con il sistema giudiziario penale. L'ultimo passo dell'intervento in caso di crisi consiste nell'aiutare le vittime a riflettere su come affrontare le loro preoccupazioni, facendo loro sapere che le loro reazioni e percezioni sono comuni in situazioni traumatiche. La consulenza specifica per il trauma dovrebbe cercare di rassicurare le vittime sul fatto che sono in grado di funzionare e che, sebbene il trauma in sé possa essere doloroso, non è insolito. Si tratta infatti di una reazione normale per chi subisce un crimine.

Mentre la maggior parte delle vittime e dei sopravvissuti se la cava abbastanza bene con un po' di assistenza al momento della crisi, alcuni hanno bisogno di un ulteriore supporto di consulenza. Il processo stesso può scatenare reazioni di stress (vedere il capitolo 3 sull'assistenza psicosociale) e le vittime possono essere traumatizzate dal verdetto o dalla sentenza. Se non viene effettuato un arresto, le vittime potrebbero aver bisogno di un sostegno continuo nel tempo a causa della percezione che il sistema di giustizia penale non ha svolto il proprio lavoro.

Mentre la maggior parte delle reazioni sono normali, ci sono alcune persone con problemi di salute mentale preesistenti che possono avere reazioni violente e mettere in pericolo se stessi o altri. Colui che si occupa di intervenire, in questi casi, deve sempre fare attenzione a qualsiasi parola o a qualsiasi altro segno che lasci presagire pensieri suicidi o comportamenti minacciosi nei confronti di specifici individui<sup>109</sup>.

# Assistenza psicologica data dagli Uffici di Supporto alle Vittime – Lezioni dalla Spagna

Gli psicologi fanno parte del team multidisciplinare degli Uffici di Supporto alle Vittime, ovvero servizi pubblici gratuiti, creati dal Ministero della Giustizia e dalle Comunità Autonome competenti in materia di giustizia. Gli Uffici di Assistenza alle Vittime hanno l'obiettivo generale di fornire un'assistenza completa, coordinata e specializzata per le vittime a seguito di reati e di rispondere a specifiche esigenze in campo giuridico, psicologico e sociale.

53

<sup>&</sup>lt;sup>109</sup> Manuale sulla giustizia per le vittime.1999. pag.19-27. Ufficio delle Nazioni Unite per il controllo della droga e la prevenzione della criminalità.



A tal fine, gli uffici sviluppano e attuano piani di assistenza individualizzati, lavorando in coordinamento con tutti i servizi competenti in materia. La valutazione della situazione individuale della vittima determina l'assistenza e il sostegno che la vittima deve ricevere, che possono includere:

- Il supporto e l'assistenza psicologica;
- L'accompagnamento al processo;
- Informazioni relative alle risorse psicosociali e assistenziali e, se la vittima ne fa richiesta, la possibilità di potersi rivolgere ad esse;
- Misure di sostegno speciali che possono essere necessarie per le vittime con particolari esigenze di protezione;
- Invito a rivolgersi a servizi di supporto specializzati.

Gli Uffici di Assistenza alle Vittime seguono la vittima, soprattutto le più vulnerabili, durante l'intero processo penale e per un periodo di tempo adeguato dopo la sua conclusione, indipendentemente dal fatto che l'identità dell'autore del reato e l'esito del processo siano noti o meno.

Per quanto riguarda il ruolo dello psicologo, il Protocollo Generale per gli Uffici di Supporto alle Vittime di Valencia stabilisce che gli psicologi devono svolgere le seguenti azioni:

- Accogliere le vittime, dare loro un sostegno emotivo per aiutarle a superare lo stato psicologico dopo il reato. In caso di emergenza, l'assistenza psicologica deve essere fornita immediatamente, contattando il numero di telefono di emergenza;
- Guidare le vittime, tenendo conto delle loro specifiche esigenze di sostegno in base alla loro valutazione individuale;
- Informare e consigliare la vittima sul tipo di azione psicologica da svolgere in ufficio e su come prevenire la vittimizzazione secondaria, l'intimidazione o la ritorsione;
- Proporre misure di protezione specifiche, dal punto di vista psicologico, tenendo conto dello stato psicologico della vittima, le misure necessarie in relazione all'accompagnamento del procedimento giudiziario e informando l'organo giudiziario. Il rapporto sulle misure di protezione specifiche proposte, per essere inviato in via confidenziale al giudice o al pubblico ministero competente, deve avere il consenso preventivo e informato della vittima:
- Trattare le vittime più vulnerabili per aiutarle a ridurre la crisi causata dal reato, essere parte del processo giudiziario, fornire sostegno durante tutto il processo e migliorare le strategie e le capacità della vittima, consentendo la collaborazione con il contesto ambientale della vittima;
- Preparare e applicare un piano di sostegno psicologico per le vittime vulnerabili o che necessitano di una protezione speciale. Ciò avviene valutando le conseguenze fisiche e psicologiche del reato, l'ambiente familiare e sociale che circonda la vittima e il rischio di ulteriori aggressioni. Si valuta anche la capacità di superare le circostanze traumatiche.



- Progettare, sviluppare e, ove opportuno, implementare programmi di supporto terapeutico per i seguenti gruppi:
  - Vittime di violenza di genere;
  - Vittime di violenza familiare:
  - Vittime di violenza sessuale;
  - Vittime del terrorismo110.

Il Programma d'Intervento Psicologico per le donne vittime di violenza di genere sviluppato dal Consiglio Provinciale di Gipuzkoa e dal Collegio Ufficiale di Psicologia di Gipuzkoa, stabilisce le seguenti linee guida d'intervento per la terapia psicologica:

- Contatto psicologico
  - Dare sollievo;
  - Ascolto attivo:
  - Rassicurare, dare sicurezza;
  - Trattenere le emozioni:
  - Mostrare empatia;
  - Trasmettere speranza;
  - Mostrare di essere contro ogni tipo di violenza
- Azioni di aiuto
  - Esaminare il problema;
  - Indagare sulla violenza subìta;
  - Fornire informazioni sulle risorse disponibili e sui diritti di cui si gode;
  - Promuovere il processo decisionale;
  - Valutare il rischio.
- Offrire sicurezza
  - Rendere inoffensivo l'aggressore;
  - Fornire risorse di accoglienza;
  - Promuovere il rientro alla propia abitazione;
  - Fornire risorse di autoprotezione;
  - Contribuire a porre fine alla relazione 111.

<sup>&</sup>lt;sup>110</sup> Protocolo general básico de actuación de la red de oficinas de la generalitat de asistencia a las víctimas del delito direcció general de reformes democràtiques y acces a la justicia conselleria de justícia, administració pública, reformes democràtiques i llibertats públiques. Generalitat valenciana enero 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>111</sup> Mariángeles álvarez garcía et al. 2016. manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. Colegio ofi cial de la psicología de gipuzkoa.



# Psicologi come testimoni esperti

Agli psicologi può essere chiesto di agire in tribunale in quanto testimoni ed esperti. Gli psicologi che agiscono in qualità di esperti in procedimenti penali devono garantire di poter dare un'opinione indipendente e imparziale e che la loro indipendenza sia chiara a tutti. Eventuali potenziali conflitti di interesse dovrebbero essere esplicitati e comunicati non appena insorgono. Ciò può essere esteso alla richiesta di fornire una perizia su qualcuno al quale lo psicologo sta somministrando la terapia. Questo doppio rapporto è un conflitto inaccettabile. Il giudice decide anche se le affermazioni del perito sono rilevanti e, pertanto, ammissibili in tribunale.

### Psicologi come esperti nei tribunali nei casi di violenza di genere

La Legge spagnola 1/2004 sulle misure di protezione globale contro la violenza di genere prevede che il Governo e le Comunità Autonome, che hanno assunto la giurisdizione in materia di giustizia, organizzino servizi di valutazione forense per i casi di violenza di genere.

Gli Istituti di Medicina Legale e Scienze Forensi dispongono di unità esaustive di valutazione forense per garantire un'assistenza specializzata alle vittime di violenza di genere e la progettazione di protocolli d'azione globali e completi. Queste unità hanno il compito di assistere gli organi giudiziari attraverso la valutazione clinica e psico-sociale delle vittime e degli aggressori. Tutte le unità dispongono di psicologi e assistenti sociali, oltre a medici legali che si occupano di questioni relative alla violenza di genere in tutti i tribunali del loro territorio.

La risposta forense, completa o specifica, dipende solo ed esclusivamente dalla richiesta di perizia da parte del Giudice o del Magistrato, o del Pubblico Ministero assegnato al caso. La squadra forense non agisce in modo autonomo. Il suo obiettivo principale è quello di effettuare una perizia di qualità nell'ambito di una procedura giudiziaria aperta. Questa relazione ha lo scopo di assistere gli operatori del diritto incaricati della valutazione e del processo decisionale con le loro conoscenze specifiche. Questi operatori legali determinano gli aspetti probatori di cui hanno bisogno<sup>112</sup>.

La valutazione psicologica comprende:

- La condizione neuropsicologica della persona;
- Il precedente stato neuropsicologico;
- Le caratteristiche personali;
- La storia psichiatrica o psicologica;
- Altre patologie o trattamenti che possono influire sullo stato psicologico;
- Il consumo di sostanze psicoattive;
- Altri fattori di stress al momento dei fatti:
- Opinioni e affermazioni relative ai fatti;

<sup>&</sup>lt;sup>112</sup> Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministerio de Justicia. Año LIX Suplemento al núm. 2000.(2005). p.16.



- La condizione di adattamento attuale della persona esaminata;
- Lo stato mentale attuale;
- La diagnosi della persona esaminata;
- I trattamenti attuali;
- Le misure successive:
- La valutazione del rapporto di causalità tra gli eventi a cui si fa riferimento e lo stato psicologico della persona interrogata;
- La valutazione specifica di possibili lesioni psicologiche113.

### Equipe psico-sociali collegate ai tribunali minorili

Gli psicologi fanno parte di equipe psicosociali annesse ai tribunali minorili. Questi fungono da esperti e assistono i procuratori e i giudici del tribunale dei minori. Svolgono inoltre un ruolo chiave nell'attuazione della mediazione tra vittima e autore di reato e di altre misure di giustizia riparativa per i minori.

Ai sensi della Legge 5/2000 sulla responsabilità penale dei minori, il team tecnico informerà, se lo riterrà opportuno e nell'interesse del minore, sulla possibilità che il minore svolga un'attività riparativa o di conciliazione con la vittima.

Il pubblico ministero può ritirarsi dal continuare il procedimento penale, tenendo conto della gravità e delle circostanze dei fatti e del minore, in particolare della mancanza di violenza o di gravi intimidazioni nella commissione dei fatti, e verificare che il minore si sia riconciliato con la vittima o si sia impegnato a riparare i danni causati alla vittima.

Il ritiro dal procedimento sarà possibile solo quando il reato imputato al minore costituisce un reato meno grave.

La conciliazione si intende prodotta quando il minore riconosce il danno causato e si scusa con la vittima e quest'ultima accetta le sue scuse. Per "riparazione" si intende l'impegno assunto dal minorenne autore del reato a compiere determinate azioni a beneficio di della vittima o della comunità, seguito dalla loro effettiva esecuzione. Tutto ciò senza pregiudicare l'accordo raggiunto dalle parti in relazione alla responsabilità civile.

**L'equipe tecnica competente** svolge le funzioni di mediazione tra il minore e la vittima o la parte lesa e informa il pubblico ministero degli impegni acquisiti e del loro grado di adempimento.

Una volta raggiunta la conciliazione o assunti gli impegni di riparazione con la vittima, o nel caso non sia stato possibile eseguire l'una o gli altri per cause che esulano dal controllo del minore autore del reato, il pubblico ministero chiede al giudice di concludere il procedimento.

Il pubblico ministero prosegue il procedimento nel caso in cui il minore non rispetti la riparazione.

<sup>&</sup>lt;sup>113</sup> Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministerio de Justicia. Año LIX Suplemento al núm. 2000.(2005). p.244.



### Il ruolo della psicologia nei procedimenti penali

L'assistenza psicologica è essenziale all'interno del procedimento penale, dato l'impatto che l'esperienza del crimine ha sullo stato psicologico, emotivo e mentale della vittima, che influenza la capacità dell'individuo di raccontare la propria storia. Il concetto apparentemente semplice di permettere a un sopravvissuto di raccontare la propria storia è in realtà un processo complesso, spesso caratterizzato da confusione e apparenti contraddizioni nella testimonianza della vittima. È probabile che il primo ricordo dell'evento sia strettamente focalizzato su una particolare percezione sensoriale o su una particolare situazione o su un particolare dettaglio che rimanda all'evento, come il coltello di un assalitore, o la colluttazione avvenuta per poter fuggire. Con il passare del tempo, la memoria rivelerà altre parti dell'evento. La storia della vittimizzazione probabilmente cambierà nel tempo, man mano che si impareranno cose nuove e si useranno le informazioni per riorganizzare i ricordi. Dal punto di vista della polizia, il problema del processo di ricostruzione della storia è che, a volte, questa si traduce in racconti incoerenti o contraddittori, che minano un'indagine o un'accusa. Tuttavia, dal punto di vista dell'intervento in caso di crisi, è perfettamente normale che il processo di far luce nel tempo riveli una storia più completa<sup>114</sup>.

Assistere tutte le parti coinvolte nella comprensione dell'impatto del trauma sul racconto della storia della vittima aiuta non solo la vittima, ma l'intero processo. La vittimizzazione secondaria attraverso il processo di giustizia penale può verificarsi a causa delle difficoltà nel bilanciare i diritti della vittima con i diritti dell'imputato o dell'autore del reato. Più comunemente, tuttavia, si verifica perché i responsabili che richiedono i processi e le procedure della giustizia penale lo fanno senza tenere conto della prospettiva della vittima<sup>115</sup>. La sfida del sistema giudiziario è quella di bilanciare i diritti della vittima con quelli dell'imputato. Fornire alle vittime risposte di sostegno, incentrate sulla vittima all'interno del sistema di giustizia penale, è importante in tutte le fasi del processo. In particolare, le vittime apprezzano di ricevere un trattamento premuroso, equo (giusto dal punto di vista procedurale) e rispettoso da parte dei professionisti della giustizia penale<sup>116</sup>.

### Conclusione

L'assistenza psicologica svolge numerose funzioni, tra cui l'assistenza alle vittime che non rientrano nel sistema giudiziario penale. La completezza dei servizi forniti funge da supporto a tutte le vittime, può aiutarle a comprendere la loro situazione e a decidere di denunciare il reato, e fornire servizi per la durata necessaria, anche durante il procedimento. Ci sono vittime che non si rivolgono mai al Sistema Giudiziario.

<sup>&</sup>lt;sup>114</sup> Manuale sulla giustizia per le vittime.1999. pag. 23. Ufficio delle Nazioni Unite per il controllo della droga e la prevenzione della criminalità.

<sup>&</sup>lt;sup>115</sup> Manuale sulla giustizia per le vittime.1999. pag. 9. Ufficio delle Nazioni Unite per il controllo della droga e la prevenzione della criminalità.

<sup>&</sup>lt;sup>116</sup> Deirdre Healy, 2019. Exploring Victims' Interactions with the Criminal Justice System: A Literature Review. p. 9. University College Dublin.



# Capitolo 5: Gruppi vulnerabili

### Introduzione

Un contributo fondamentale della Direttiva UE 2012/29/UE è il riconoscimento che tutte le vittime di reati hanno diritti che includono supporto e protezione. servizi, Questo riconoscimento, tuttavia, non nega l'esistenza di alcuni gruppi e individui più vulnerabili potrebbero aver bisogno di servizi e trattamenti specializzati e di misure protezione speciali. capitolo illustra delle alcune auestioni chiave associate l'identificazione delle vittime più vulnerabili, le valutazioni individualizzate, le misure di

"Per le vittime più vulnerabili, come le vittime della violenza di genere, i bambini, i disabili, gli anziani, le vittime di crimini motivati dall'odio, le vittime del terrorismo o la tratta di esseri umani, è particolarmente impegnativo affrontare i procedimenti penali e le conseguenze del crimine". (CE, Diritti delle vittime: nuova strategia per responsabilizzare le vittime)

protezione speciali e le considerazioni per il primo contatto e gli operatori in generale nel lavoro con le vittime vulnerabili. Ciò vale per i gruppi di vittime di reati che, a causa di caratteristiche individuali e specifiche del reato, sono a più alto rischio di vittimizzazione secondaria, intimidazione e ritorsione da parte della persona che ha commesso il reato durante il procedimento penale<sup>117</sup>.

L'attenzione ai gruppi vulnerabili riflette sia la direttiva sulle vittime che la strategia europea 2020 sui diritti delle vittime che mira a migliorare la protezione e il sostegno delle vittime più vulnerabili, esortando gli Stati membri a farlo:

"intraprendere azioni che si basino sulle lezioni apprese dalla pandemia COVID-19, in particolare azioni volte a garantire che le vittime della violenza di genere e della violenza domestica abbiano accesso al sostegno e alla protezione; istituire servizi di sostegno specialistico integrato e mirato per le vittime più vulnerabili, tra cui le Case per l'infanzia, le Case famiglia, le case sicure LGBTI+, i servizi e i luoghi di detenzione inclusivi e accessibili alle persone con disabilità e gli organismi indipendenti di detenzione per indagare sui reati in detenzione; facilitare la cooperazione e garantire un approccio coordinato ai diritti delle vittime tra le autorità giudiziarie e le forze dell'ordine, l'assistenza sanitaria e gli assistenti sociali, tra gli altri"<sup>118</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>117</sup> Machado & Gonçalves, 2002

<sup>&</sup>lt;sup>118</sup>\_Commissione europea "Diritti delle vittime: Nuova strategia per responsabilizzare le vittime". 24 giugno 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip 20 1168



# Tipi di gruppi vulnerabili

Mentre esiste un accordo a livello internazionale o europeo "sui criteri per identificare le popolazioni vulnerabili e svantaggiate, una definizione di vulnerabilità accettata, o una lista standard di tali gruppi, [...] gli organismi per i diritti umani si occupano delle comunità vulnerabili e svantaggiate su una base ad hoc"<sup>119</sup>. Tuttavia, nel contesto della protezione dei diritti umani, i seguenti gruppi sono stati generalmente considerati vulnerabili:

- donne e ragazze;
- bambini:
- rifugiati;
- sfollati interni;
- apolidi;
- minoranze nazionali;
- popolazioni indigene;
- lavoratori migrant;
- persone disabili;
- persone anziane;
- Persone sieropositive e vittime dell'AIDS;
- Rom/Zingari/Sinti;
- Lesbiche, gay e transessuali 120.

Secondo la Direttiva Europea 2012/29/UE, le vittime della tratta di esseri umani, del terrorismo, della violenza nelle relazioni intime, della violenza sessuale o dello sfruttamento, della violenza di genere, delle minoranze etniche e dei crimini motivati dall'odio, delle vittime con disabilità, delle vittime anziane e dei bambini, tendono a soffrire frequentemente di un più alto tasso di vittimizzazione secondaria, intimidazione e ritorsione. Pertanto, a causa del grado di vulnerabilità associato a questo tipo di vittime, è necessario che esse siano sottoposte a determinate misure di protezione speciale.

Oltre ai gruppi vulnerabili comunemente accettati, la direttiva sulle vittime sottolinea il fatto che alcuni gruppi vulnerabili potrebbero essere consider**ati** "particolarmente vulnerabili" in quanto potrebbero "trovarsi in situazioni che li espongono a un rischio di danno particolarmente elevato, come le persone che subiscono violenza ripetuta nelle relazioni, le vittime di violenza di genere, o le persone che cadono vittime di altri tipi di reato in uno Stato membro di cui **non sono cittadini o residenti"** <sup>121</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>119</sup> Audrey, C. e B. Carbonetti. 2011. *Human Rights Protections for Vulnerable and Disadvantaged Groups: The Contributions of the UN Committee on Economic, Social and Cultural Rights. Human Rights Quarterly*, Baltimora: Johns Hopkins University Press. P. 683.

<sup>&</sup>lt;sup>120</sup>Centro islandese per i diritti umani. (n.d) Accesso al 21 agosto 2020 da: The Human Rights Protection of Vulnerable Groups (La protezione dei diritti umani dei gruppi vulnerabili): <a href="http://www.humanrights.is/en/human-rights-education-project/human-rights-concepts-ideas-and-fora/the-human-rights-protection-of-vulnerable-groups">http://www.humanrights.is/en/human-rights-education-project/human-rights-concepts-ideas-and-fora/the-human-rights-protection-of-vulnerable-groups</a>

<sup>&</sup>lt;sup>121</sup> Direttiva UE 2012/29/UE Capitolo 4, articolo 22.



Questi gruppi sono considerati vulnerabili in quanto hanno alcune caratteristiche comuni. In generale, le persone appartenenti a questi gruppi sono "esposte ad essere facilmente ferite, influenzate o aggredite fisicamente, emotivamente o mentalmente" 122. I tipi di vulnerabilità possono quindi essere classificati sulla base della vulnerabilità fisica, della vulnerabilità emotiva, della vulnerabilità sociale e della vulnerabilità economica.

Naturalmente, la natura probabilistica della vulnerabilità può essere diversa da persona a persona, anche se la persona appartiene a un gruppo vulnerabile.

I fattori che influenzano la vulnerabilità individuale possono essere categorizzati sulla base di:

- Fattori individuali come l'età e l'istruzione;
- Micro-fattori sociali come i social network, gli ambienti sociali e il luogo di origine;
- Fattori macro-sociali come il declino economico nazionale/internazionale, le guerre, i disastri naturali e l'influenza della cultura e delle tradizioni.

Gli operatori dovrebbero quindi essere consapevoli di questi fattori e sensibili all'impatto che possono avere sulle vittime.

### Vulnerabilità intersezionale

Le vulnerabilità non esistono in modo isolato, in quanto gli individui hanno spesso una serie di vulnerabilità dovute alla loro appartenenza a diversi gruppi vulnerabili (ad esempio, una giovane donna che cresce in un orfanotrofio, che è stata sottoposta in un paese straniero, alla tratta di esseri umani attraverso lo sfruttamento sessuale e ha sviluppato una dipendenza da droghe durante la fase di sfruttamento). In questi casi, la letteratura specializzata caratterizza questo tipo di vulnerabilità come *vulnerabilità intersezionale*.

La nozione di "intersezionalità" ha alla radice la parola "intersezione", definita come "Un luogo dove due strade si intersecano; attraversamento; l'insieme dei punti comuni di due linee". (DEX, 1998)

Il concetto di "vulnerabile intersezionale" deriva dalla combinazione della nozione di intersezionalità con quella di "vulnerabilità - l'attributo di essere vulnerabile - Vulnerabile - una persona che può essere ferita; che può essere facilmente attaccata, che ha parti deboli" (DEX, 1998).

Pertanto, la vulnerabilità intersezionale può essere definita come una forma specifica di vulnerabilità che riunisce tutti gli elementi comuni di almeno due insiemi di vulnerabilità.

<sup>&</sup>lt;sup>122</sup>Dizionario Cambridge. (n.d.) https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/vulnerable (09/2020).



# Identificazione di esigenze particolari

La prima strategia europea per la protezione dei diritti delle vittime sottolinea il fatto che "la direttiva sui diritti delle vittime richiede anche che tutte le vittime abbiano accesso alla protezione in base alle loro esigenze individuali. Un'attenzione particolare deve essere prestata alle vittime con esigenze specifiche di protezione dai rischi di vittimizzazione secondaria, di vittimizzazione ripetuta, di **intimidazione e di ritorsione**"<sup>123</sup>.

Le seguenti sezioni illustrano il trattamento e i servizi dovuti alle vittime di reati in relazione a esigenze particolari.

# Trattamento rispettoso e riconoscimento dello status di vittima

Come menzionato nel paragrafo 19 della direttiva sulle vittime, "una persona dovrebbe essere considerata vittima a prescindere dal fatto che l'autore del reato sia identificato, perseguito condannato arrestato, Ο prescindere dal rapporto familiare che intercorre tra di loro. "Lo "status" di vittima non deve quindi essere attribuito in base a considerazioni procedurali, ma agli eventi dannosi che hanno colpito una persona fisicamente, psicologicamente o economicamente. Tuttavia, il riconoscimento delle vittime in quanto tali può causare alcune difficoltà nel lavoro svolto con le vittime stesse e quindi nell'identificazione e nella protezione delle persone appartenenti a gruppi vulnerabili. L'etichetta di "vittima" pone di fatto l'individuo in una posizione passiva, mentre in alcuni casi può essere più appropriata la visione del reato in termini di negligenza o mancanza di rispetto per l'individuo. Le differenze individuali e culturali sono quindi fondamentali per determinare se l'etichettamento come individuo in quanto vittima è percepito o meno come benefico da quell'individuo.

# Quando il "Trattamento rispettoso" provoca un danno:

### Un esempio

Una vittima sfruttata sessualmente è stata portata in una casa sicura dopo essere stata identificata come tale dalla polizia durante un raid notturno. La prima cosa che vede quando entra nella stanza del rifugio è un grande letto posto al centro della stanza. Dopo un lungo periodo di privazione del sonno, la maggior parte delle persone cadrebbe nel letto e si addormenterebbe immediatamente. La vittima tenta però di uscire di corsa dal rifugio, poiché la vista del grande letto posto al centro della stanza le ricorda la stanza in cui è stata sfruttata sessualmente. Dopo essersi calmata, la vittima passa la notte a dormire sul pavimento, con la schiena rivolta verso il letto.

Il trattamento rispettoso, anche se apparentemente chiaro, rappresenta una difficoltà nel lavoro con specifici gruppi vulnerabili in quanto gli effetti della vittimizzazione influenzano il modo in cui gli individui rispondono ai servizi e all'assistenza. Le azioni apparentemente utili e rispettose devono essere svolte con cautela, data la possibilità di scatenare ricordi dolorosi.

<sup>&</sup>lt;sup>123</sup> Commissione europea, *Diritti delle vittime: New Strategy to empower victims*, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip 20 1168 ,p. 9 (08/2020).



Le persone che forniscono servizi alle vittime altamente vulnerabili dovrebbero aver partecipato a una formazione mirata e sensibile nei confronti delle vittime, sviluppata per assistere le vittime di specifici reati.

Ciò consente agli operatori di imparare non solo a evitare di provocare una vittimizzazione secondaria cercando di sostenere le vittime, ma anche garantire che riconoscano la complessità dei danni causati e comprendano le esigenze specifiche che potrebbero sorgere.

Protezione da intimidazioni, ritorsioni e ulteriori danni da parte dell'imputato o sospettato e da danni durante le indagini penali e i procedimenti giudiziari

Il paragrafo 58 della direttiva sulle vittime stabilisce che:

"È opportuno che le vittime identificate come vulnerabili al rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni possano godere di adeguate misure di protezione durante il procedimento penale. Il preciso carattere di queste misure dovrebbe essere determinato attraverso la valutazione individuale, tenendo conto dei desideri della vittima. La portata di queste misure dovrebbe essere determinata lasciando impregiudicati i diritti della difesa e nel rispetto della discrezionalità giudiziale. Le preoccupazioni e i timori delle vittime in relazione al procedimento dovrebbero essere fattori chiave nel determinare l'eventuale necessità di misure particolari".

Al fine di garantire che le vittime particolarmente vulnerabili non siano sottoposte a ripetute vittimizzazioni da parte dell'autore o degli autori del reato, il paragrafo 32 stabilisce che:

"Dovrebbero essere fornite alle vittime, su richiesta, informazioni specifiche sulla scarcerazione o evasione dell'autore del reato, almeno nei casi in cui possa sussistere un pericolo o un rischio concreto di danno per le vittime, salvo se tale notifica comporti un rischio concreto di danno per l'autore del reato, nel qual caso l'autorità competente dovrebbe tenere conto dell'insieme degli altri rischi nel determinare l'azione appropriata. Il riferimento al «rischio concreto di danno per le vittime» dovrebbe comprendere fattori quali la natura e la gravità del reato e il rischio di ritorsioni. Pertanto, non dovrebbe essere applicato alle situazioni in cui siano stati commessi reati minori e vi sia quindi soltanto un debole rischio di danno per le vittime".

I paragrafi precedenti sottolineano la necessità di esercitare ulteriore cautela e di attuare misure di protezione speciali (discusse più avanti in questo capitolo) quando si lavora con vittime particolarmente vulnerabili.



# Sostegno, compresa l'assistenza immediata in seguito a un reato, assistenza fisica e psicologica a lungo termine e assistenza pratica

Il sostegno offerto alle vittime dovrebbe essere offerto non appena la persona è stata identificata come vittima, al fine di ridurre il danno e di proteggere efficacemente la vittima e le eventuali vittime indirette <sup>124</sup> che spesso vengono lasciate fuori dal meccanismo di assistenza, ma che di solito influenzano direttamente lo sviluppo della riabilitazione sociale e professionale e la collaborazione tra le vittime e le forze dell'ordine.

Dopo il primo contatto e la procedura iniziale di valutazione individuale, le vittime dovrebbero essere indirizzate a fornitori di servizi specializzati che hanno la capacità e l'abilità di rispondere alle esigenze particolari identificate in modo professionale.

# Accesso alla giustizia per garantire che le vittime siano consapevoli dei loro diritti e li comprendano e possano partecipare al procedimento

Garantire l'accesso alla giustizia e la consapevolezza dei diritti delle vittime è particolarmente importante per i gruppi vulnerabili che possono incontrare maggiori ostacoli legati alla comprensione, alla consapevolezza, all'accesso alla giustizia e alla partecipazione ai procedimenti penali.

Le vittime dovrebbero quindi farsi spiegare i loro diritti in modo individuale. Date le complessità della natura umana e gli eventi che hanno traumatizzato molte delle vittime che entrano nel sistema giudiziario, una procedura formalizzata, all'interno della quale un rappresentante delle forze dell'ordine consegna alla vittima un pezzo di carta che la informa dei suoi diritti o legge ad alta

Ho dei diritti. Sono sicuro di avere molti diritti, ma per esercitarli ho bisogno di un buon avvocato, cosa che non posso permettermi... e qui è approssimativamente dove finiscono i miei diritti... prima ancora di poterli esercitare. (Vittima, Romania)

voce una serie di diritti, non soddisfa né lo scopo, né lo spirito della direttiva.

Quanto segue può inibire o ridurre la comprensione della vittima:

- La vittima non sa né leggere né scrivere;
- La vittima sa leggere e scrivere, ma non è in grado di capire i termini legali e il linguaggio formale;
- La vittima è straniera e non ha familiarità con i concetti tradotti in quanto non sono identificabili all'interno del sistema giudiziario del paese d'origine;

Le vittime indirette sono persone fortemente legate alle vittime dirette, sia perché sono state testimoni del reato o dei reati, sia per i forti legami personali che si instaurano tra le vittime e le vittime indirette.



- La vittima è straniera e traspone i concetti o i diritti tradotti attraverso la prospettiva del proprio sistema giudiziario diverso dal paese in cui il reato è stato commesso. Questo porta a malintesi, a scadenze superate, ad inazioni o azioni dirette verso un'istituzione sbagliata;
- Prima e dopo aver presentato una denuncia penale, la vittima non si trova di solito in una condizione mentale/psicologica ottimale e non è in grado di assorbire un'elevata quantità di informazioni, in quanto è concentrata su ciò che sta per esporre o ha esposto attraverso la denuncia;
- La vittima è affetta da disabilità fisiche o mentali che rendono il suo stato di salute incompatibile con una sessione informativa formale.

Sulla base di queste considerazioni, prima della sessione informativa si dovrebbe effettuare una valutazione dei bisogni speciali per informare le vittime sui loro diritti. Ciò consentirà alla persona che conduce la sessione informativa di essere consapevole della condizione della vittima, rendendo possibile l'adeguamento dei metodi utilizzati alle esigenze individuate. La persona che conduce la sessione informativa può:

- Preparare e utilizzare, ad esempio, pittogrammi o grafici accanto alle spiegazioni fornite;
- Adattare la lingua utilizzata per soddisfare le esigenze individuate;
- Comprendere meglio la necessità di ripetere le informazioni già fornite;
- Concentrarsi su informazioni rilevanti che possono essere di particolare utilità per l'individuo che viene informato;
- Indirizzare la vittima verso ulteriori informazioni a cui la vittima può praticamente accedere (ad esempio, se la vittima non ha accesso a Internet, non ha senso fornire un lungo elenco di fonti di informazione online, ma piuttosto un elenco di indirizzi che può cercare di persona).

### Servizi e protezione speciale

Come già detto in precedenza, la direttiva sulle vittime "stabilisce una serie di diritti per le vittime di reati e i relativi obblighi per gli Stati membri". La direttiva sui diritti delle vittime è il principale strumento a livello UE applicabile a tutte le vittime di reato. È la pietra angolare della politica dell'UE in materia di diritti delle vittime<sup>125</sup>.

-

<sup>&</sup>lt;sup>125</sup> Commissione Europea, 2020.



Per rispondere efficacemente alle esigenze individuate nelle singole valutazioni dei bisogni, "I'UE ha anche adottato diversi strumenti che trattano le esigenze specifiche delle vittime di particolari tipi di reati (come le vittime del terrorismo<sup>126</sup>, le vittime della tratta di esseri umani <sup>127</sup>o i bambini vittime di sfruttamento sessuale) <sup>128</sup>. Questi strumenti integrano e si basano sulla direttiva sui diritti delle vittime "<sup>129</sup>.

Pertanto, dato che le vittime di alcuni reati potrebbero essere tra le vittime più vulnerabili, la direttiva, al paragrafo 57, richiama l'attenzione degli Stati membri sul fatto che "Le vittime della tratta di esseri umani, del terrorismo, della criminalità organizzata, della violenza nelle relazioni strette, di violenza o sfruttamento sessuale, della violenza di genere, di reati basati sull'odio, e le vittime disabili e le vittime minorenni tendono a presentare un elevato tasso di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni. Occorre prestare particolare attenzione quando si valuta se tali vittime corrano il rischio di tale vittimizzazione, intimidazione o di ritorsioni e presumere che trarranno vantaggio da misure speciali di protezione".

I servizi di assistenza specialistica dovrebbero basarsi su un approccio integrato e mirato che tenga conto, in particolare, delle esigenze specifiche delle vittime, della gravità del danno subito a seguito di un reato, nonché del rapporto tra le vittime, gli autori del reato, i minori e il loro ambiente sociale in senso lato.

Un compito principale di questi servizi e del loro personale, che svolgono un ruolo importante nell'aiutare la vittima a riprendersi e a superare i potenziali danni o traumi derivanti da un reato, dovrebbe essere quello di informare le vittime sui diritti sanciti dalla presente direttiva, in modo che possano prendere decisioni in un ambiente di sostegno che le tratti con dignità, rispetto e sensibilità.

<sup>&</sup>lt;sup>126</sup> Direttiva (UE) 2017/541 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, sulla lotta contro il terrorismo, che sostituisce la decisione quadro 2002/475/GAI del Consiglio e modifica la decisione 2005/671/GAI del Consiglio, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0541 (10/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>127</sup> Direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro 2002/629/GAI del Consiglio, <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036</a> (10/2020). Per quanto riguarda la sua attuazione, si rimanda alla "Relazione sul recepimento" (COM(2016) 722 definitivo), alla "Relazione sugli utenti" (COM(2016) 719 definitivo) e alle relazioni della Commissione europea sui progressi compiuti (COM(2016) 267 definitivo e COM(2018) 777 definitivo) e, per quanto riguarda le azioni incentrate sulle vittime, specifiche di genere e sensibili ai minori,

https://ec.europa.eu/anti-trafficking/publications/eu-anti-trafficking-action-2012-2016-glance\_en <a href="https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu anti-trafficking action 2017-2019">https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu anti-trafficking action 2017-2019</a> at a glance.pdf. (10/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>128</sup> Direttiva 2011/93/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pedopornografia, e che sostituisce la decisione quadro 2004/68/GAI del Consiglio, <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0093">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0093</a>. (10/2020). <sup>129</sup> Commissione Europea, 2020.



Il supporto che tali servizi specialistici dovrebbero offrire potrebbero includere la messa a disposizione di un rifugio e di un alloggio sicuro, l'assistenza medica immediata, il rinvio ad un esame medico e forense per le prove in caso di stupro o di violenza sessuale, la consulenza psicologica a breve e a lungo termine, la cura dei traumi, la consulenza legale, l'assistenza legale, il patrocinio e servizi specifici per i bambini come vittime dirette o indirette<sup>130</sup>.

### Esempio di misura di protezione speciale: Tratta di esseri umani

Nei casi di vittime di tratta di esseri umani, se, in base alla valutazione, vi è un rischio moderato o elevato di vittimizzazione secondaria dopo il completamento della procedura di rimpatrio internazionale, una misura di protezione speciale potrebbe comportare l'accoglienza della vittima in un rifugio protetto situato in una città diversa da quella in cui il gruppo di trafficanti è ancora attivo (richiede il consenso della vittima, ma è indipendente dal livello di cooperazione tra la vittima e le forze dell'ordine). Lo stesso potrebbe valere nei casi in cui la tratta sia avvenuta internamente. In tali casi, la vittima potrebbe essere ospitata in una città diversa.

Inoltre, se la vittima era in stretta relazione con gli autori del reato (come la violenza domestica o la tratta di esseri umani, dove il reclutamento è stato commesso attraverso il metodo del "ragazzo amante"), è importante individuare, all'interno della valutazione dei bisogni, quali sono gli attuali legami tra di loro e garantire che possano essere attuate misure di protezione adeguate affinché la vittima possa sviluppare una vita indipendente, come riconosciuto nel paragrafo 18 della direttiva.

Se non diversamente previsto da altri servizi pubblici o privati, l'assistenza specialistica deve, come minimo, sviluppare e fornire un supporto specializzato:

- Rifugi o qualsiasi altra sistemazione provvisoria adeguata per le vittime che necessitano di un luogo sicuro a causa di un rischio imminente di vittimizzazione secondaria o ripetuta, intimidazione o ritorsione;
- Un sostegno mirato e integrato per le vittime con bisogni specifici, come le vittime di violenza sessuale, le vittime di violenza di genere e le vittime di violenza nelle relazioni strette, compreso il sostegno e la consulenza per i traumi<sup>131</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>130</sup> Considerando 38 Direttiva 29/2012/UE.

<sup>&</sup>lt;sup>131</sup> Articolo 9, paragrafo 3 Direttiva 29/2012/UE.



L'applicazione di misure di protezione speciali non dovrebbe essere limitata alle vittime dirette. Nel caso di reati gravi o quando le vittime sono particolarmente vulnerabili, come determinato dalla valutazione delle esigenze, è opportuno prevedere misure di protezione speciali per le vittime indirette se il loro benessere può influire sul benessere della vittima. La probabilità che i familiari delle vittime siano minacciati dagli autori diretti o dai loro complici è relativamente alta nei casi di reati più gravi. Pertanto, a meno che la protezione delle vittime indirette non sia ottenuta attraverso speciali misure di protezione, è molto improbabile che le vittime dirette possano riprendersi dall'esperienza.

#### Vittime straniere

Se la vittima a cui viene offerto sostegno è una persona straniera, allora potrebbero sorgere una serie di altre esigenze (e paure). Nel caso in cui la vittima decida di ricevere servizi di sostegno all'interno del paese in cui è stata identificata, i servizi offerti devono essere progettati tenendo conto delle barriere e delle differenze culturali e linguistiche (ad esempio, condurre una psicoterapia in una lingua straniera è molto difficile perché non è auspicabile condurla con l'aiuto di un traduttore).

Nel caso in cui la vittima identificata sia un cittadino dell'UE, ha diritto a risiedere in qualsiasi paese dell'UE. I cittadini extracomunitari, tuttavia, potrebbero dover affrontare aspetti legali relativi al diritto di residenza nel paese di identificazione che potrebbero portare a una serie di questioni legali e procedurali legate allo status di migrante o di richiedente asilo.

Nel caso in cui decidano di ricevere i servizi di supporto all'interno del paese di origine, allora deve essere sviluppata e attuata una procedura di rimpatrio, basata sulla cooperazione transnazionale dei fornitori di servizi sociali, che solleva un'altra categoria di esigenze che devono essere affrontate dagli operatori.

# Protezioni speciali per le vittime vulnerabili in pratica - Il modello spagnolo di assistenza psicologica

In Spagna, la valutazione viene effettuata per la maggior parte del tempo dai professionisti degli Uffici di Supporto alle Vittime, ma può essere effettuata anche dalla polizia e dai medici legali. I metodi utilizzati per effettuare la valutazione variano a seconda delle caratteristiche della vittima, delle conseguenze o dei danni subiti e dei desideri espressi dalla vittima. Il costo della valutazione è a carico dello Stato<sup>132</sup>.

La legge sulla posizione delle vittime di reati stabilisce che, nel caso di vittime minorenni, il pubblico ministero deve prestare particolare attenzione al rispetto di questo diritto alla protezione, adottando misure adeguate nell'interesse delle vittime, se necessario, per prevenire o ridurre i danni che lo svolgimento del procedimento può causare loro.

<sup>&</sup>lt;sup>132</sup>Linda Maizener et al. EVVI Valutazione delle vittime. p. 11. Progetto EVVI cofinanziato dal Programma di giustizia penale dell'UE.



La valutazione individuale deve essere presa in considerazione:

- Le caratteristiche personali della vittima e in particolare:
  - Se la vittima è disabile o se esiste una relazione di dipendenza tra la vittima e il presunto autore del reato;
  - Se la vittima è minorenne o necessita di una protezione speciale o se vi sono fattori che la rendono particolarmente vulnerabile:
- La natura del reato e la gravità del danno causato alla vittima, nonché il rischio che il reato si ripeta. A tal fine, la valutazione tiene conto in particolare delle esigenze di protezione delle vittime dei seguenti reati:
  - Reati terroristici:
  - Reati commessi da un'organizzazione criminale;
  - Orientamento o identità, malattia o disabilità;
  - Reati commessi contro il coniuge dell'autore del reato o contro una persona che ha o ha avuto una relazione sentimentale analoga con l'autore del reato, anche se non vivevano insieme o vivono insieme o contro la famiglia dell'autore del reato;
  - Reati contro la libertà sessuale e l'indennità;
  - Traffico di esseri umani;
  - Scomparsa forzata;
  - Reati con motivazioni razziste o altri motivi legati all'ideologia, alla religione o alle convinzioni personali, alla nazionalità, al sesso, all'orientamento sessuale o all'identità, alla malattia o alla disabilità;
- Le circostanze del reato, in particolare se si tratta di violenza

Dopo il processo di valutazione individuale, gli Uffici di sostegno alle vittime possono redigere un rapporto che propone l'adozione di misure di protezione e trasmetterlo al giudice o al pubblico ministero con il consenso preventivo e informato della vittima.

Possono essere ordinate le seguenti misure di protezione:

- Le vittime possono essere interrogate in edifici appositamente progettati e adattati allo scopo;
- Le vittime possono essere interrogate da professionisti che hanno ricevuto una formazione speciale per ridurre o limitare il danno alla vittima, o con l'aiuto di tali professionisti;
- Tutte le dichiarazioni di una singola vittima possono essere prese dalla stessa persona, tranne quando ciò potrebbe avere un effetto negativo significativo sul procedimento o quando le dichiarazioni devono essere prese direttamente da un giudice o da un pubblico ministero;



- Le dichiarazioni possono essere prese da una persona dello stesso sesso della vittima quando la vittima di un qualche tipo di reato (ad esempio, tratta di esseri umani, violenza di genere) lo richiede, tranne quando ciò potrebbe avere un effetto negativo significativo sullo svolgimento del procedimento o quando le dichiarazioni devono essere prese direttamente da un giudice o da un pubblico ministero;
- Misure per evitare il contatto visivo tra la vittima e il presunto autore del reato anche durante la deposizione, per le quali possono essere utilizzate tecnologie di comunicazione;
- Uso di tecnologie di comunicazione adeguate per garantire che la vittima possa essere ascoltata senza essere presente in aula;
- Misure per evitare che alle vittime siano poste domande relative alla loro vita privata, che non sono rilevanti per il caso;
- Nel caso di minori o di persone con disabilità, possono essere adottate altre misure come la registrazione con mezzi audiovisivi delle dichiarazioni prese durante la fase investigativa per poter essere riprodotte in seguito in tribunale. In caso di conflitto di interessi con i loro rappresentanti legali, il pubblico ministero ottiene dal giudice la nomina di un tutore che rappresenti la vittima nel procedimento penale.

Gli Uffici di Supporto alle Vittime sviluppano un piano di supporto psicologico per le vittime vulnerabili o per quelle che necessitano di una protezione speciale. Questo piano è concepito per aiutare le vittime durante l'intero procedimento penale al fine di evitare l'angoscia, rafforzare la loro autostima e i loro processi decisionali, in particolare quelli relativi alle misure giudiziarie.

Il piano di sostegno psicologico si basa su una valutazione degli effetti fisici e psicologici del reato, dell'ambiente della vittima, del rischio di subire nuove aggressioni e della situazione familiare. Si valuta anche la capacità di resistenza.

Il Ministero della Giustizia e le comunità autonome competenti in materia di giustizia possono supervisionare i piani di sostegno realizzati nella loro area territoriale.

Secondo il progetto di legge organica per la protezione globale dei bambini e degli adolescenti contro la violenza (19 giugno 2020), le prove precostituite sono uno strumento adeguato per evitare la vittimizzazione secondaria, particolarmente efficace quando le vittime sono minori o persone con disabilità che necessitano di una protezione speciale. Tenendo conto della loro particolare vulnerabilità, è obbligatorio quando il testimone è una persona di età inferiore ai quattordici anni o una persona con disabilità bisognosa di protezione speciale. In questi casi, l'autorità giudiziaria, una volta che la prova pre-costituita è stata esercitata, può concordare la sua dichiarazione nell'atto del procedimento orale solo quando, su richiesta di una delle parti, è ritenuta necessaria. Pertanto, nelle dichiarazioni processuali di minori di quattordici anni o di persone con disabilità che necessitano di una protezione speciale diventa eccezionale, stabilendo, come regola generale, la pratica della prova precostituita nella fase investigativa e la sua riproduzione nell'atto processuale, evitando che l'intervallo di tempo tra la prima dichiarazione e la data del processo orale influisca sulla qualità della storia, così come la vittimizzazione secondaria di vittime particolarmente vulnerabili.



#### Conclusione

La questione dei gruppi vulnerabili o delle vittime richiede un'attenzione particolare in ogni fase del processo di giustizia penale, nonché nell'assistenza alle vittime e in altri contesti al di fuori del sistema giudiziario penale. Le questioni chiave relative al trattamento dei gruppi vulnerabili sono riassunte qui di seguito.

Sulla base dei risultati della valutazione dei bisogni e dei rischi può essere sviluppato un piano di assistenza e protezione personalizzato. Questo dovrebbe contenere:

- Misure di protezione speciali (se necessario);
- Misure di mitigazione del rischio;
- Misure riabilitativa concreta come l'integrazione/riunificazione familiare, la (ri)integrazione sociale e professionale, lo sviluppo delle competenze necessarie in uno stile di vita indipendente, con il risultato finale di prevenire una vittimizzazione secondaria.

Le valutazioni dei possibili rischi e lo sviluppo di adeguate misure di mitigazione del rischio dovrebbero includere:

- Identificazione di *chi ha bisogno di assistenza e protezione* attraverso la valutazione individuale e la valutazione dei rischi. Potrebbe trattarsi sia della vittima diretta che delle vittime indirette (figli della vittima, marito o moglie, familiari, parenti, amici intimi, testimoni, a volte anche gli operatori stessi designati per assistere e proteggere la vittima);
- Determinazione di ciò che deve essere protetto. Si tratta della vita delle vittime dirette o indirette? È la loro integrità fisica e il loro benessere (a volte a causa di condizioni mediche preesistenti)? È l'integrità e il benessere psicologico? È l'integrità economica, la reputazione professionale o personale della vittima o un po' di tutto?;
- Stabilire *quanto* sia *alta la probabilità che* l'evento negativo atteso si verifichi (nel caso in cui non si sia ancora verificato) che influirà su quell'aspetto/quegli aspetti che necessitano di protezione;
- Istituzione di *misure di assistenza e di protezione (speciale) che* tengano conto della volontà della vittima di accettare le misure proposte.

Il capitolo 6 affronta il tema delle valutazioni individuali, comprese le considerazioni per i gruppi vulnerabili.



# Capitolo 6: Valutazioni individuali

#### Introduzione

La Direttiva Vittime, ai sensi dell'Art. 22 esorta gli Stati membri a:

" Ai fini della presente direttiva si dovrebbe considerare che il momento in cui è presentata una denuncia rientra nell'ambito del procedimento penale. Ciò dovrebbe comprendere i casi in cui le autorità avviano d'ufficio il procedimento penale a seguito del reato subito da una vittima".

Al fine di identificare le esigenze individuali di ogni vittima, la direttiva invita gli Stati membri a prendere in considerazione, nell'ambito delle esigenze individuali e della valutazione dei rischi, almeno quanto segue: "a) le caratteristiche personali della vittima; b) il tipo o la natura del reato; e c) le circostanze del reato".

Inoltre, nell'ambito della procedura di valutazione delle esigenze individuali e dei rischi, la direttiva sottolinea il fatto che "particolare attenzione deve essere

#### Cos'è una valutazione?

Una valutazione è "il processo di raccolta e interpretazione di informazioni dettagliate per descrivere, comprendere o valutare le esigenze di una persona...". (Centro per la ricerca sulle vittime)

prestata alle vittime che hanno subito un danno considerevole a causa della gravità del reato; alle vittime che hanno subito un reato commesso con un pregiudizio o un motivo discriminatorio che potrebbe, in particolare, essere legato alle loro

caratteristiche personali; alle vittime il cui rapporto con l'autore del reato e la cui dipendenza da quest'ultimo le rendono particolarmente vulnerabili. A questo proposito, le vittime del terrorismo, della criminalità organizzata, della tratta di esseri umani, della violenza di genere, della violenza in stretta relazione, della violenza sessuale, dello sfruttamento o dei crimini motivati dall'odio e le vittime con disabilità devono essere debitamente considerate".

"Il rischio è semplicemente definito come la probabilità che un potenziale pericolo diventi realtà e le conseguenze che ne derivano". (UNODC)

Nell'ambito della valutazione individuale, particolare attenzione è rivolta alle vittime che hanno subito un danno considerevole a causa della gravità del reato; alle vittime che hanno subito un reato commesso con un pregiudizio o un movente discriminatorio che potrebbe, in particolare, essere legato alle loro caratteristiche personali e alle vittime la cui relazione con l'autore del reato e la cui dipendenza da quest'ultimo le rendono particolarmente vulnerabili.

Si presume che le vittime minorenni abbiano specifiche esigenze di protezione a causa della loro vulnerabilità alla vittimizzazione secondaria e ripetuta, alle intimidazioni e alle ritorsioni. Per determinare se e in quale misura beneficerebbero di misure speciali, le vittime minorenni devono essere sottoposte a una valutazione individuale.



La portata della valutazione individuale può essere adattata in funzione della gravità del reato e del grado di danno apparente subito dalla vittima.

Le valutazioni individuali sono effettuate con lo stretto coinvolgimento della vittima e tengono conto dei suoi desideri, anche quando non desidera beneficiare di misure speciali.

I metodi per la realizzazione delle esigenze individuali e la valutazione del rischio si differenziano in base a diversi criteri:

- Tipo di crimine commesso;
- Il gruppo vulnerabile a cui appartengono le persone;
- L'entità del tempo entro il quale la vittima ha subito il reato;
- Il tempo che intercorre tra il momento in cui le azioni dannose sono state sequestrate e il momento in cui viene effettuata la valutazione;
- I preparativi che sono stati fatti dai professionisti allo scopo di condurre una valutazione dei bisogni e dei rischi;
- Le condizioni mediche fisiche e psicologiche della persona valutata;
- Le disponibilità a collaborare;
- Il rapporto tra la persona valutata e la persona che effettua la valutazione e, naturalmente;
- Le differenze e le barriere culturali e linguistiche;
- Il luogo in cui viene effettuata la valutazione;
- Il periodo di tempo assegnato per la valutazione;
- Il motivo/lo scopo della valutazione.

Ad esempio, se la persona colpita da un reato è sottoposta a una valutazione delle esigenze individuali e dei rischi per condurre, in modo sicuro e protetto, una procedura di rimpatrio internazionale, allora le esigenze valutate e i rischi stimati prima, durante e dopo la procedura di rimpatrio differiscono sostanzialmente da quelli valutati nell'ambito di un procedimento penale.

La direttiva, al paragrafo 56, menziona anche il fatto che:

"Le valutazioni individuali dovrebbero tenere conto delle caratteristiche personali della vittima, quali età, genere, identità o espressione di genere, appartenenza etnica, razza, religione, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità, status in materia di soggiorno, difficoltà di comunicazione, relazione con la persona indagata o dipendenza da essa e precedente esperienza di reati. Dovrebbero altresì tenere conto del tipo o della natura e delle circostanze dei reati, ad esempio se si tratti di reati basati sull'odio, generati da danni o commessi con la discriminazione quale movente, violenza sessuale, violenza in una relazione stretta, se l'autore del reato godesse di una posizione di autorità, se la residenza della vittima sia in una zona ad elevata criminalità o controllata da gruppi criminali o se il paese d'origine della vittima non sia lo Stato membro in cui è stato commesso il reato".



## Valutazione come procedura in itinere

Le buone prassi suggeriscono che gli operatori dei servizi dovrebbero seguire costantemente la valutazione delle esigenze individuali per garantire che i servizi offerti siano adattati e in linea con il recupero della vittima e con le sue mutevoli esigenze<sup>133</sup>.

Se gli elementi che costituiscono la base della valutazione individuale sono cambiati in modo significativo, gli Stati membri provvedono ad aggiornarla nel corso del procedimento penale<sup>134</sup>. Ciò vale in particolare per i gruppi vulnerabili che possono subire significativi cambiamenti individuali o di situazione.

Ad esempio, una vittima di un reato grave ha esigenze immediate che devono essere affrontate subito dopo l'identificazione. Queste esigenze sono generalmente legate a un intervento in caso di crisi e comprendono le esigenze di base, come la disponibilità di un luogo sicuro in cui vivere, l'accesso al cibo e all'acqua, l'accesso ai farmaci o alle cure mediche, se il caso lo necessita.

Poco dopo, lo spettro delle esigenze si amplia per includere questioni come la capacità di comunicare efficacemente con la famiglia o con gli amici più cari, avere l'abbigliamento e i prodotti per l'igiene necessari per la vita quotidiana e poter camminare da soli per brevi distanze.

Il passo successivo può comprendere la necessità di un sostegno psicologico e di una consulenza specializzata per poter affrontare i danni causati e le loro conseguenze. Questo processo è di solito il più lungo e complesso.

Le esigenze si estendono anche al supporto di una consulenza legale e all'assistenza durante il procedimento penale.

Alla fine dovrebbero essere affrontati bisogni come il reinserimento sociale, educativo e professionale.

Tuttavia, durante il percorso di recupero dovuto alla partecipazione a un procedimento penale (ad esempio, come testimone in tribunale), gli operatori del settore potrebbero trovarsi di fronte al fatto che tutto torna alla fase 1 - intervento in caso di crisi.

#### Valutazione: Interviste di screening

È importante rimanere aperti alla potenziale vulnerabilità e al rischio di tutte le vittime, indipendentemente dalla loro appartenenza a un determinato gruppo vulnerabile. *Ogni individuo deve essere valutato e indirizzato in modo individuale.* 

Le seguenti domande possono essere utilizzate durante un colloquio di screening con le vittime per valutare le loro esigenze, i loro bisogni speciali, i rischi e le vulnerabilità.

<sup>&</sup>lt;sup>133</sup> Linda Maizener et al. EVVI Valutazione delle vittime. p. 17. Progetto EVVI cofinanziato dal Programma di giustizia penale dell'UE.

<sup>&</sup>lt;sup>134</sup> Articolo 22 Direttiva 29/2012/UE.



Intervista di screening Domande e considerazioni		
Applicabile a tutte le vittime		
<u>Famiglia</u>	<u>Da valutare se:</u>	
La persona è sposata?  Ha figli?  Ha genitori o parenti stretti?  Com'è il rapporto tra la persona e gli altri membri della famiglia?	<ul> <li>Ci sono persone che possono sostenerlo durante il prossimo periodo.</li> <li>Ci sono persone che hanno bisogno di sostegno.</li> <li>Ci sono persone che potrebbero essere in pericolo oltre alla vittima.</li> </ul>	
Abitazione e sussistenza	<u>Da valutare se:</u>	
La vittima ha un rifugio? Si sente al sicuro nel luogo in cui vive? È in grado di continuare a vivere in quel posto? Ha bisogno di un sostegno a lungo/breve termine per vivere una vita indipendente? È in grado di finanziare i costi della vita quotidiana? C'è una richiesta di prestazioni sociali? C'è bisogno di ricorrere a un fondo di emergenza?	<ul> <li>La persona (e i parenti) hanno condizioni abitative adeguate;</li> <li>Se la residenza abituale non è sicura o se è necessario un trasferimento temporaneo/permanente.</li> <li>Se c'è bisogno di un rifugio, di una casa sicura o di un'altra sistemazione.</li> <li>Se la persona ha mezzi finanziari sufficienti per coprire i costi della vita quotidiana.</li> <li>Se è necessario un sostegno specializzato (assistente sociale, protezione dell'infanzia, sostegno psichiatrico, ecc.)</li> </ul>	
<u>Salute</u>	<u>Da valutare se:</u>	
La persona ha ferite acute?  La persona soffre di patologie croniche? In caso affermativo, ha a disposizione i farmaci necessari?  La persona ha problemi di salute?  I parenti stretti hanno problemi di salute?  La persona è iscritta ad un'assicurazione sanitaria?	<ul> <li>C'è la necessità di un intervento di emergenza.</li> <li>C'è la necessità di organizzare un eventuale controllo medico.</li> <li>C'è la necessità di procurarsi qualsiasi farmaco vitale.</li> <li>Ci sono preoccupazioni su possibili gravidanze indesiderate, malattie sessualmente trasmissibili, ecc.</li> </ul>	



I ptomiloto di como si in	a Domando o considerazioni
Intervista di screening Domande e considerazioni	
Applicabile a tutte le vittime	
Carta d'identità/documenti	<u>Da valutare:</u>
La persona è in possesso di documenti di identità?  La persona è a conoscenza della mancanza di documenti (in conseguenza del reato commesso?)	- Accesso a tutti i documenti pertinenti da parte della vittima e dei parenti stretti/individui della vittima, a seconda dei casi (ad es. bambini).
	*Nel caso in cui l'autore del reato abbia ritirato i documenti di identità e la vittima sia uno straniero, le ambasciate e i consolati possono rilasciare, di solito sul posto, un documento di viaggio, valido per un breve periodo di tempo, da utilizzare per il rimpatrio.
Prospettive verso il procedimento penale	<u>Da valutare se:</u>
La persona è consapevole di essere stata vittima di un reato?	- La persona è consapevole del reato commesso.
La persona è disposta a presentare un reclamo e a collaborare con le forze dell'ordine?	- La persona è aperta ad affrontare la questione nell'ambito del sistema di giustizia penale.
La persona è disposta a ricevere sostegno in relazione alla cooperazione con le forze dell'ordine?	
Aspetti relativi al reato commesso	<u>Da valutare:</u>
Quando è avvenuto il crimine? Per quanto tempo? Quando è finito?  Qual è il rapporto (se esiste) tra l'autore del reato e la vittima?	- L'impatto del crimine sulla vittima - I rischi connessi al reato
Quali circostanze hanno facilitato la commissione del reato?	<u>Da sviluppare:</u>
Quali sono le conseguenze del crimine (fisiche, psicologiche, emotive)?  Come può essere affrontata la situazione dal	- Misure di attenuazione dei rischi
suo punto di vista (se può esserlo)?	



Intervista di screening Domande e considerazioni	
Applicabile a tutte le vittime	
Aspetti legati alle conseguenze del crimine	Da valutare:
Può dormire?	- Lo stato psicologico
Ha pensato di farsi del male?	- Se ci sono indicatori di comportamenti
Cosa fa per calmarsi?	suicidi
Sente il bisogno di parlare con uno psicologo?	<u>Da sviluppare:</u>
	- Piano d'intervento
Aspetti relativi alla cooperazione con i servizi e/o le forze dell'ordine	<u>Da valutare:</u>
Quali sono i dati di contatto?	- Il metodo di comunicazione e cooperazione
Con quale frequenza dovrebbero svolgersi gli incontri?	
Quali sono i metodi di comunicazione da utilizzare?	

Nel condurre il colloquio di screening occorre tenere conto delle seguenti considerazioni:

- La privacy della conversazione deve essere garantita e la vittima deve avere la certezza che il contenuto della conversazione rimarrà privato. Le domande devono essere poste in modo rispettoso ed empatico, in modo che l'individuo non si senta giudicato;
- Utilizzare un linguaggio familiare alla vittima e proporzionato al livello di istruzione e alla qualifica;
- Dare alla vittima la possibilità di evitare il contatto visivo nel caso in cui si senta a disagio con l'argomento trattato (ad esempio, posizionare il sedile della vittima vicino a una finestra);
- Non intraprendere una lunga conversazione durante la prima riunione (massimo 1 ora);
- Se la vittima è stata vittima di reati gravi, rivolgersi a centri di consulenza specializzati;



- Non chiedere risposte dettagliate su come è stato commesso il reato. Nel caso in cui non siate un fornitore di servizi specializzato, le risposte non vi saranno utili e potrebbero portare a una successiva vittimizzazione. Inoltre, se lo stato psicologico della vittima si deteriora in modo significativo, non sarete in grado di gestire la situazione e avrete bisogno dell'intervento di specialisti;
- Assicuratevi che la vittima accetti le misure di attenuazione del rischio che proponete e che sia disposta ad assumerle e ad attuarle.

•

ALLA FINE, SVILUPPARE UN PIANO DI RIABILITAZIONE INSIEME ALLA VITTIMA. FISSARE DELLE PIETRE MILIARI E ADATTARE IL PIANO IN BASE AGLI SVILUPPI.

### Lavorare con gruppi specifici

Non ci sono due vittime uguali sia per l'esperienza che per le loro caratteristiche individuali. Alcune considerazioni, tuttavia, si applicano generalmente a gruppi vulnerabili riconosciuti come gli anziani, i bambini e le vittime della tratta di esseri umani. La sezione che segue delinea alcuni suggerimenti in termini di comportamento degli operatori quando si lavora con gruppi specifici. Questi sono da intendersi come guida. L'operatore dovrebbe anche fare affidamento sulla sua esperienza per identificare i segnali di disagio o i fattori che indicano l'adozione di un approccio diverso.

Le seguenti strategie di intervento e suggerimenti per le buone prassi dovrebbero essere adottate dai professionisti dell'intervento in prima linea quando sono a contatto con questo tipo di vittime.

#### Vittime anziane

Il processo fisico e psicologico dell'invecchiamento può portare con sé una diminuzione della capacità di recupero di queste vittime da eventuali aggressioni subite durante il crimine. Questa situazione traumatica può essere ulteriormente aggravata quando ci si trova di fronte a difficoltà economiche e alla mancanza di una rete di sostegno sociale o familiare<sup>135</sup>.

Pertanto, i professionisti di prima linea dovrebbero adottare i seguenti comportamenti quando sono a contatto con queste vittime:

- Essere sensibili alle possibili difficoltà di comprensione e di espressione che la vittima potrebbe avere e adattare il linguaggio e le informazioni alle sue esigenze;
- Prendetevi il tempo necessario per capire e ascoltare il racconto della vittima;
- Stabilire e mantenere il contatto visivo;
- Fare pause frequenti in modo che le vittime possano prendere tutto e non sentirsi sotto pressione;

78

<sup>&</sup>lt;sup>135</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.



- Scegliere un luogo appropriato per ascoltare le vittime, senza distrazioni, interferenze o rumori di fondo;
- Iniziare a parlare solo dopo aver catturato la loro attenzione e aver stabilito un contatto visivo;
- Parlare in modo chiaro e lento, interrogando in modo semplice e breve;
- Se necessario, alzate la voce in modo che la vittima possa ascoltare meglio, ma senza urlare;
- Fornire informazioni scritte che possano riassumere i punti più importanti che sono stati discussi in modo che la vittima possa accedere a queste informazioni in futuro;
- Sii empatico e ascolta le vittime.

#### Vittime di reati sessuali

I crimini sessuali rappresentano una delle forme più traumatiche di vittimizzazione. Le vittime di abusi sessuali o stupri hanno un livello di vulnerabilità più elevato a causa del trauma derivante da tale esperienza di vittimizzazione, l'umiliazione psicologica e i sentimenti negativi associati alla violenza, e l'imbarazzo di dover rivivere l'episodio, rivelando così questioni intime a sconosciuti, come i professionisti che intervengono in prima linea<sup>136</sup>.

Mentre le vittime sono quasi sempre l'unico testimone del reato - rendendo la loro collaborazione, essenziale per il procedimento penale - di solito mostrano una certa riluttanza a collaborare con le autorità giudiziarie e con i servizi di supporto. Ciò è dovuto principalmente all'impatto traumatico del reato sul loro benessere fisico, psicologico e sociale, nonché alle inibizioni personali e socio-culturali associate alla sessualità<sup>137</sup>.

È quindi essenziale che i professionisti in prima linea prestino particolare attenzione e si avvicinino alle vittime in modo appropriato utilizzando le seguenti strategie:

- Interrogare la vittima con sensibilità, attenzione e cura;
- Non fare domande inutili, ridurre al minimo il numero di volte che la vittima deve raccontare i dettagli del reato;
- Incoraggiare la vittima ad avvalersi dei servizi medico-legali, in modo che possa effettuare gli esami e le procedure mediche necessarie per produrre prove penali, e spiegare quali precauzioni dovrebbe avere prima di eseguirle (ad esempio, non lavarsi, non cambiarsi i vestiti, non urinare);
- Spiegare le procedure che la vittima dovrà affrontare durante l'esame medicolegale con le ragioni e l'importanza di tali procedure;
- Fornire tutte le informazioni necessarie sui loro diritti e sullo status giuridico associato alla loro situazione, nonché sui servizi di supporto disponibili;
- Sii empatico e ascolta le vittime.

<sup>136</sup> Ibidem.

<sup>137</sup> Ibidem.



#### Vittime minorenni

Quando un bambino è vittima di un reato, l'esperienza può compromettere l'equilibrio del suo funzionamento psicologico e fisiologico, con un forte impatto sul suo sviluppo integrale. Al di là dei danni fisici e psicologici che il bambino subisce, le procedure che dovrà affrontare e il suo ingresso nel sistema giudiziario penale saranno una sfida alla sua capacità di adattamento psicologico, sociale ed emotivo<sup>138</sup>.

Gli adulti (cioè i professionisti) hanno la responsabilità di ristabilire il senso di sicurezza del bambino e di aiutarlo ad affrontare i diversi contesti, le persone e le situazioni che dovrà affrontare e con cui dovrà essere in contatto durante tutto il procedimento penale<sup>139</sup>.

I professionisti in prima linea devono sapersi confrontare con questo tipo di pubblico e quindi adottare atteggiamenti e comportamenti adeguati nel lavoro con le vittime minorenni, ad esempio:

- Utilizzare un linguaggio chiaro e adeguato all'età del bambino;
- Evitare atteggiamenti, linguaggio e posture infantili;
- Spiegare al bambino che non hanno colpa per quello che gli è successo e che non hanno fatto nulla di male;
- Lasciare che il bambino giochi, quando possibile. Questo è un modo essenziale di comunicare con i bambini, che permette una maggiore divulgazione di fatti e sentimenti legati all'esperienza;
- Sii empatico e ascolta le vittime;

#### Vittime della tratta di esseri umani

La tratta di esseri umani (THB) è un fenomeno complesso con una natura nascosta e in costante mutamento. Come tale rappresenta una delle più gravi violazioni dei diritti umani 140. La tratta di esseri umani è un fenomeno ad ampio spettro che coinvolge la criminalità organizzata, le questioni di uguaglianza di genere e le vulnerabilità e fragilità delle persone sfruttate. Le donne e i bambini rappresentano i gruppi più vulnerabili e sono quindi più suscettibili di diventare vittime di questo crimine 141. Interventi efficaci, sia nel sistema di giustizia penale che attraverso supporti e servizi esterni, sono molto più difficili a causa della complessità, della diversità e del continuo cambiamento del crimine.

<sup>138</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>139</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>140</sup> APF. (2020). Associazione per la pianificazione familiare. Recuperato da <a href="http://www.apf.pt/violencia-sexual-e-de-genero/trafico-de-seres-humanos">http://www.apf.pt/violencia-sexual-e-de-genero/trafico-de-seres-humanos</a> (11/2020).

<sup>&</sup>lt;sup>141</sup> OTSH. (2020). Observatório do Tráfico de Seres Humanos. Recuperato da <a href="https://www.otsh.mai.gov.pt/tsh/">https://www.otsh.mai.gov.pt/tsh/</a> (11/2020).



I professionisti in prima linea assumono un ruolo cruciale nel lavoro con le vittime del traffico di esseri umani, in quanto sono i primi ad entrare in contatto con queste vittime. Questi professionisti possono rappresentare l'unica speranza che una vittima di THB ha di andarsene. Data la gravità della tratta di esseri umani e il significativo impatto negativo che

essa ha sulla vita della vittima, i professionisti dovrebbero agire in modo da mitigare le sofferenze, adempiendo al contempo ai propri ruoli e doveri con integrità e competenza. Dovrebbero inoltre seguire la legge del Paese: le politiche amministrative e le questioni etiche e deontologiche legate alla loro professione o alla loro posizione.

"Quello che pensiamo avrebbe senso... sarebbe un gruppo di esperti in materia di tratta di esseri umani e alcuni in altri settori... Un gruppo di esperti sensibili, istruiti, in grado di ascoltare le vittime, di difenderle...". Stakeholder, Portogallo

Le seguentipratiche professionali 142 dovrebbero essere promosse quando si è a contatto con le vittime della tratta di esseri umani:

- Non ignorare mai le prove che possono suggerire la pratica della tratta di esseri umani e valutare la situazione in modo approfondito;
- Il servizio e l'assistenza dovrebbero essere forniti da un professionista dello stesso sesso della vittima per garantire un maggior grado di comfort e sicurezza;
- Non accusare o incolpare la vittima per l'esperienza di vittimizzazione che ha subito:
- Verificare l'esistenza di lesioni fisiche e, se necessario, fornire assistenza medica immediata;
- Mettere in pratica le suddette capacità di ascolto;
- Essere empatici con la vittima;
- Utilizzare domande a risposta aperta durante l'interrogatorio, che favoriscono l'instaurarsi di un rapporto di fiducia con la vittima;
- Convalidare l'esperienza della vittima;
- Incoraggiare le vittime a condividere il loro vissuto, senza interromperli, poiché ciò potrebbe ostacolare il flusso di informazioni preziose sulla loro esperienza di vittimizzazione;
- Contattare al più presto gli enti specializzati nei servizi di assistenza alle vittime del traffico di esseri umani, in modo che la vittima possa ottenere l'intervento più appropriato e adeguato al tipo di reato in cui è stata coinvolta;
- Prendere nota delle osservazioni fatte durante l'assistenza alle vittime e delle loro dichiarazioni, nel modo più preciso possibile.

<sup>&</sup>lt;sup>142</sup> UNODC - Ufficio delle Nazioni Unite contro la droga e il crimine. (2014). *Kit di intervento immediato per la polizia criminale in situazioni di tratta di esseri umani.* Commissione per la cittadinanza e l'uguaglianza di genere.



- Controllare il linguaggio del corpo in modo che gli operatori non mostrino disagio con le dichiarazioni della vittima. È vero che si possono sentire storie inquietanti, ma il disagio può impedire alle vittime di raccontare di più sulla loro esperienza di vittimizzazione;
- Dare le informazioni necessarie alle vittime, perché questo darà loro un senso di controllo sulla situazione e aumenterà la probabilità che continuino a cooperare nelle fasi successive del processo.

A causa della loro vulnerabilità, le vittime possono presentare, come effetti collaterali dell'esperienza di vittimizzazione, traumi, disturbi psicologici (come il disturbo da stress posttraumatico), angoscia, insicurezza, perdita o frammentazione della memoria, dissociazione, tra gli altri<sup>143</sup>. Le vittime possono anche sentirsi estremamente intimidite dai loro trafficanti, anche quando non sono in loro presenza, il che può renderle estremamente diffidenti o riluttanti a collaborare con i servizi. È quindi indispensabile garantire che le vittime ricevano un servizio e un'assistenza adeguati durante il loro primo contatto con il sistema di protezione. Questo può aumentare l'efficacia degli interventi e la loro collaborazione con il servizio di assistenza, evitando ulteriori ripercussioni<sup>144</sup>:

"(...) negli ultimi casi che abbiamo avuto in tribunale, c'era già una preoccupazione per la protezione della vittima, cioè la sua collocazione in un luogo isolato, dove non è in contatto con l'aggressore, questa sensibilità esiste anche dal punto di vista dell'istituzione e del lavoro congiunto dei tribunali, noi comunichiamo, siamo presenti, hanno la preoccupazione di isolare la vittima, di non avere mai contatti tra loro e il loro aggressore, testimoniano senza la presenza dell'altra parte, c'è stato un aumento dell'attenzione per quanto riguarda il campo delle vittime di tratta di esseri umani (...)" 145.

#### Conclusione

La valutazione individuale rappresenta una delle caratteristiche principali della direttiva sulle vittime e rappresenta un'opportunità per entrare in contatto con le vittime di reati e fornire loro il sostegno e i servizi necessari. A causa della situazione di vulnerabilità in cui si trovano molte vittime, la valutazione deve essere condotta anche in modo da evitare la traumatizzazione o la vittimizzazione secondaria. Ciò richiede che gli operatori siano ben addestrati e consapevoli di quali comportamenti/approcci siano più adatti a specifici gruppi di vittime. Gli operatori devono anche essere consapevoli dei propri limiti e avere la capacità di capire quando una vittima è meglio servita da specialisti che hanno le conoscenze e le competenze per lavorare con un determinato gruppo (ad esempio, bambini, vittime della tratta di esseri umani) al fine di ridurre il potenziale di vittimizzazione secondaria. In definitiva, il processo di valutazione rappresenta più di una valutazione iniziale, con la necessità di una procedura continua che consenta l'identificazione di bisogni nuovi e/o modificati.

<sup>&</sup>lt;sup>143</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>144</sup> Ibidem.

<sup>&</sup>lt;sup>145</sup> Operatore di assistenza alle vittime, Portogallo.



Annex 1 – EU Directive 2012/29/EU



# Direttiva 2012/29/Ue del Parlamento Europeo e del Consiglio

DIRETTIVA 2012/29/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 25 ottobre 2012

che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

Visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 82, paragrafo 2,

Vista la proposta della Commissione europea,

Previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

Visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>146</sup>,

Visto il parere del Comitato delle regioni<sup>147</sup>,

Deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria 148,

Considerando quanto seque:

- (1) L'Unione si è posta l'obiettivo di mantenere e sviluppare uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia, la cui pietra angolare è il reciproco riconoscimento delle decisioni giudiziarie in materia civile e penale.
- L'Unione si è impegnata nella protezione delle vittime di reato e nell'istituzione di norme minime in tale ambito e il Consiglio ha adottato la decisione quadro 2001/220/GAI, del 15 marzo 2001, relativa alla posizione della vittima nel procedimento penale<sup>149</sup>. Nell'ambito del programma di Stoccolma Un'Europa aperta e sicura al servizio e a tutela dei cittadini<sup>150</sup>, adottato dal Consiglio europeo durante la sua riunione del 10 e 11 dicembre 2009, la Commissione e gli Stati membri sono stati invitati a esaminare come migliorare la legislazione e le misure concrete di sostegno per la protezione delle vittime, con particolare attenzione all'assistenza e al riconoscimento di tutte le vittime, incluse, in via prioritaria, le vittime del terrorismo.
- (3) A norma dell'articolo 82, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), è possibile stabilire norme minime applicabili negli Stati membri

<sup>&</sup>lt;sup>146</sup> GU C 43 del 15.2.2012, pag. 39.

<sup>&</sup>lt;sup>147</sup> GU C 113 del 18.4.2012, pag. 56.

<sup>&</sup>lt;sup>148</sup> Posizione del Parlamento europeo del 12 settembre 2012 (non ancora pubblicata nella Gazzetta Ufficiale) e decisione del Consiglio del 4 ottobre 2012.

<sup>&</sup>lt;sup>149</sup> <u>GU L 82 del 22.3.2001, pag. 1</u>.

<sup>&</sup>lt;sup>150</sup> GU C 115 del 4.5.2010, pag. 1.



- al fine di facilitare il riconoscimento reciproco delle sentenze e delle decisioni giudiziarie e la cooperazione di polizia e giudiziaria nelle materie penali aventi dimensione transnazionale, in particolare per quanto riguarda i diritti delle vittime della criminalità.
- (4) Nella risoluzione del 10 giugno 2011 relativa a una tabella di marcia per il rafforzamento dei diritti e della tutela delle vittime, in particolare nei procedimenti penali 151 («la tabella di marcia di Budapest»), il Consiglio ha dichiarato che si dovrebbero intraprendere azioni a livello di Unione per rafforzare i diritti, il sostegno e la tutela delle vittime di reato. A tal fine e in conformità con la citata risoluzione, la presente direttiva mira a rivedere e a integrare i principi enunciati nella decisione quadro 2001/220/GAI e a realizzare significativi progressi nel livello di tutela delle vittime in tutta l'Unione, in particolare nei procedimenti penali.
- (5)Nella risoluzione del 26 novembre 2009 sull'eliminazione della violenza contro le donne<sup>152</sup>, il Parlamento europeo ha esortato gli Stati membri a migliorare le normative e le politiche nazionali volte a combattere tutte le forme di violenza contro le donne e ad affrontarne le cause, in particolare mediante misure di prevenzione, e ha invitato l'Unione a garantire a tutte le vittime di violenza il diritto all'assistenza e al sostegno.
- Nella risoluzione del 5 aprile 2011 sulle priorità e sulla definizione di un nuovo (6)quadro politico dell'UE in materia di lotta alla violenza contro le donne 153 il Parlamento europeo ha proposto una strategia di lotta alla violenza contro le donne, alla violenza domestica e alla mutilazione genitale femminile come base per futuri strumenti legislativi di diritto penale contro la violenza di genere, compreso un quadro in materia di lotta alla violenza contro le donne (politica, prevenzione, protezione, procedimento giudiziario, provvedimenti partenariato), cui dovrà far seguito un piano d'azione dell'Unione. La regolamentazione internazionale in materia include la convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (CEDAW) adottata il 18 dicembre 1979, le raccomandazioni e decisioni del comitato CEDAW e la convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza contro le donne e la violenza domestica, adottata il 7 aprile 2011.

GU C 187 del 28.6.2011, pag. 1.
 GU C 285 E del 21.10.2010, pag.

<sup>153</sup> GU C 296 E del 2.10.2012, pag. 26.



- (7) La direttiva 2011/99/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, sull'ordine di protezione europeo <sup>154</sup>, stabilisce un meccanismo per il reciproco riconoscimento delle misure di protezione in materia penale tra gli Stati membri. La direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime<sup>155</sup>, e la direttiva 2011/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile<sup>156</sup>, trattano, tra l'altro, le esigenze specifiche delle particolari categorie di vittime della tratta di esseri umani, degli abusi sessuali sui minori, dello sfruttamento sessuale e della pedopornografia.
- (8) La decisione quadro 2002/475/GAI del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo 157, riconosce che il terrorismo costituisce una delle più gravi violazioni dei principi sui quali l'Unione si fonda, incluso il principio della democrazia, e ribadisce che esso costituisce tra l'altro una minaccia al libero esercizio dei diritti dell'uomo.
- (9)Un reato è non solo un torto alla società, ma anche una violazione dei diritti individuali delle vittime. Come tali, le vittime di reato dovrebbero essere riconosciute e trattate in maniera rispettosa, sensibile e professionale, senza discriminazioni di sorta fondate su motivi quali razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza a una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, genere, espressione di genere, identità di genere, orientamento sessuale, status in materia di soggiorno o salute. In tutti i contatti con un'autorità competente operante nell'ambito di un procedimento penale e con qualsiasi servizio che entri in contatto con le vittime, quali i servizi di assistenza alle vittime o di giustizia riparativa, si dovrebbe tenere conto della situazione personale delle vittime e delle loro necessità immediate, dell'età, del genere, di eventuali disabilità e della maturità delle vittime di reato, rispettandone pienamente l'integrità fisica, psichica e morale. Le vittime di reato dovrebbero essere protette dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, dovrebbero ricevere adeguata assistenza per facilitarne il recupero e dovrebbe essere garantito loro un adeguato accesso alla giustizia.
- (10) La presente direttiva non affronta le condizioni di soggiorno delle vittime di reati nel territorio degli Stati membri. Gli Stati membri dovrebbero adottare le misure necessarie affinché i diritti previsti dalla presente direttiva non siano subordinati allo status delle vittime in materia di soggiorno nel loro territorio o alla loro cittadinanza o nazionalità. Per contro, la denuncia del reato e la partecipazione al procedimento penale non creano diritti in ordine allo status della vittima in materia di soggiorno.

<sup>&</sup>lt;sup>154</sup> GU L 338 del 21.12.2011, pag. 2.

<sup>&</sup>lt;sup>155</sup> GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1.

<sup>&</sup>lt;sup>156</sup> GU L 335 del 17.12.2011, pag. 1.

<sup>&</sup>lt;sup>157</sup> GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3.



- (11) La presente direttiva stabilisce norme minime. Gli Stati membri possono ampliare i diritti da essa previsti al fine di assicurare un livello di protezione più elevato.
- (12) I diritti previsti dalla presente direttiva fanno salvi i diritti dell'autore del reato. Il termine «autore del reato» si riferisce a una persona che è stata condannata per un reato. Tuttavia, ai fini della presente direttiva, esso si riferisce altresì a una persona indagata o imputata prima dell'eventuale dichiarazione di responsabilità o della condanna e fa salva la presunzione d'innocenza.
- (13) La presente direttiva si applica in relazione ai reati commessi nell'Unione e ai procedimenti penali che si svolgono nell'Unione. Essa conferisce diritti alle vittime di reati extraterritoriali solo in relazione a procedimenti penali che si svolgono nell'Unione. Le denunce presentate ad autorità competenti al di fuori dell'Unione, quali le ambasciate, non fanno scattare gli obblighi previsti dalla presente direttiva.
- (14) Nell'applicare la presente direttiva, l'interesse superiore del minore deve essere considerato preminente, conformemente alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e alla convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo adottata il 20 novembre 1989. Le vittime minorenni dovrebbero essere considerate e trattate quali detentori a pieno titolo dei diritti previsti dalla presente direttiva e dovrebbero poter esercitare i loro diritti in un modo che tenga conto della loro capacità di formarsi opinioni proprie.
- (15) Nell'applicare la presente direttiva, gli Stati membri dovrebbero garantire che le vittime con disabilità siano in grado di beneficiare pienamente dei diritti da essa previsti su una base di parità con gli altri, tra l'altro agevolando l'accessibilità ai luoghi in cui si svolge il procedimento penale e l'accesso alle informazioni.
- (16) Le vittime del terrorismo hanno subito aggressioni destinate fondamentalmente a ledere la società e possono pertanto aver bisogno di un'attenzione, un'assistenza e una protezione speciali, a motivo della particolare natura del reato commesso nei loro riguardi. Le vittime del terrorismo possono trovarsi particolarmente esposte all'opinione pubblica e hanno spesso bisogno di riconoscimento sociale e di essere trattate in modo rispettoso dalla società. Gli Stati membri dovrebbero pertanto tenere particolarmente conto delle necessità delle vittime del terrorismo e cercare di tutelarne la dignità e la sicurezza.
- (17) Per violenza di genere s'intende la violenza diretta contro una persona a causa del suo genere, della sua identità di genere o della sua espressione di genere o che colpisce in modo sproporzionato le persone di un particolare genere. Può provocare un danno fisico, sessuale, emotivo o psicologico, o una perdita economica alla vittima. La violenza di genere è considerata una forma di discriminazione e una violazione delle libertà fondamentali della vittima e comprende la violenza nelle relazioni strette, la violenza sessuale (compresi lo stupro, l'aggressione sessuale e le molestie sessuali), la tratta di esseri umani, la schiavitù e varie forme di pratiche dannose, quali i matrimoni forzati, la mutilazione genitale femminile e i cosiddetti «reati d'onore». Le donne vittime della violenza di genere e i loro figli hanno spesso bisogno di un'assistenza e protezione speciali a motivo dell'elevato rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni connesso a tale violenza.



- (18) La violenza nelle relazioni strette è quella commessa da una persona che è l'attuale o l'ex coniuge o partner della vittima ovvero da un altro membro della sua famiglia, a prescindere dal fatto che l'autore del reato conviva o abbia convissuto con la vittima. Questo tipo di violenza potrebbe includere la violenza fisica, sessuale, psicologica o economica e provocare un danno fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche. La violenza nelle relazioni strette è un problema sociale serio e spesso nascosto, in grado di causare un trauma fisico e psicologico sistematico dalle gravi conseguenze in quanto l'autore del reato è una persona di cui la vittima dovrebbe potersi fidare. Le vittime di violenza nell'ambito di relazioni strette possono pertanto aver bisogno di speciali misure di protezione. Le donne sono colpite in modo sproporzionato da questo tipo di violenza e la loro situazione può essere peggiore in caso di dipendenza dall'autore del reato sotto il profilo economico, sociale o del diritto di soggiorno.
- (19) Una persona dovrebbe essere considerata vittima indipendentemente dal fatto che l'autore del reato sia identificato, catturato, perseguito o condannato e indipendentemente dalla relazione familiare tra loro. È possibile che anche i familiari della vittima subiscano un danno a seguito del reato. In particolare, i familiari di una persona la cui morte sia stata causata direttamente da un reato potrebbero subire un danno a seguito del reato. La presente direttiva dovrebbe pertanto tutelare anche questi familiari vittime indirette del reato. Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero poter stabilire procedure per limitare il numero di familiari ammessi a beneficiare dei diritti previsti dalla presente direttiva. Nel caso di un minore, il minore stesso o, a meno che ciò non sia in contrasto con l'interesse superiore del minore, il titolare della responsabilità genitoriale a nome del minore dovrebbero avere la facoltà di esercitare i diritti previsti dalla presente direttiva. La presente direttiva fa salve eventuali procedure e formalità amministrative nazionali richieste per stabilire che una persona è una vittima.
- (20) Il ruolo delle vittime nel sistema giudiziario penale e la possibilità per le stesse di partecipare attivamente al procedimento penale variano tra gli Stati membri, a seconda del sistema nazionale, e dipendono da uno o più dei criteri seguenti: se il sistema nazionale prevede lo status giuridico di parte del procedimento penale; se la vittima è obbligata per legge o invitata a partecipare attivamente al procedimento penale, ad esempio in quanto testimone; se la vittima è legittimata a norma del diritto nazionale a partecipare attivamente al procedimento penale e ne ha fatto richiesta, qualora il sistema nazionale non preveda che le vittime abbiano lo status giuridico di una parte del procedimento penale. Gli Stati membri dovrebbero stabilire quale di questi criteri si applica per determinare la portata dei diritti previsti dalla presente direttiva, laddove vi sono riferimenti al ruolo della vittima nel pertinente sistema giudiziario penale.
- (21) Le autorità competenti, i servizi di assistenza alle vittime e i servizi di giustizia riparativa competenti dovrebbero fornire informazioni e consigli con modalità quanto più possibile diversificate e in modo da assicurarne la comprensione da parte della vittima. Tali informazioni e consigli dovrebbero essere forniti in un linguaggio semplice e accessibile. È inoltre opportuno garantire che, nel corso del procedimento, la vittima sia a sua volta compresa, tenendo pertanto conto della sua conoscenza della lingua usata per dare le informazioni, dell'età, della maturità, della capacità intellettiva ed emotiva, del grado di alfabetizzazione e di eventuali menomazioni psichiche o fisiche. Si dovrebbe tenere conto in modo



- particolare dei problemi di comprensione o di comunicazione che possono sorgere a causa di eventuali disabilità, come problemi di udito o difficoltà di linguaggio. Nel corso del procedimento penale si dovrebbe anche tenere conto di eventuali limitazioni della capacità della vittima di comunicare informazioni.
- (22) Ai fini della presente direttiva si dovrebbe considerare che il momento in cui è presentata una denuncia rientra nell'ambito del procedimento penale. Ciò dovrebbe comprendere i casi in cui le autorità avviano d'ufficio il procedimento penale a seguito del reato subito da una vittima.
- (23) È opportuno che le informazioni sul rimborso delle spese siano fornite sin dal momento del primo contatto con l'autorità competente, ad esempio indicando in forma scritta le condizioni di base per tale rimborso. Gli Stati membri non dovrebbero avere l'obbligo, in questa prima fase del procedimento penale, di decidere se la vittima interessata soddisfi le condizioni per il rimborso delle spese.
- (24) All'atto della denuncia di un reato, la polizia dovrebbe rilasciare alle vittime un avviso di ricevimento scritto della loro denuncia che indichi gli elementi essenziali del reato, quali il tipo di reato, l'ora e il luogo in cui è stato commesso e qualsiasi pregiudizio o danno causato dal reato stesso. Tale avviso di ricevimento dovrebbe comprendere un numero di fascicolo nonché l'ora e il luogo della denuncia del reato per servire come prova dell'avvenuta denuncia del reato, ad esempio in relazione a indennizzi assicurativi.
- (25) Fatte salve le norme relative ai termini di prescrizione, il ritardo nella denuncia di un reato per paura di ritorsioni, umiliazioni o stigmatizzazione non dovrebbe dar luogo al rifiuto di rilasciare l'avviso di ricevimento dell'avvenuta denuncia da parte della vittima.
- (26) Le informazioni fornite dovrebbero essere sufficientemente dettagliate per garantire che le vittime siano trattate in maniera rispettosa e per consentire loro di prendere decisioni consapevoli in merito alla loro partecipazione al procedimento. A tale riguardo, particolarmente importanti sono le informazioni relative allo stato del procedimento. Altrettanto rilevanti sono quelle che servono alle vittime per decidere se chiedere la revisione di una decisione di non esercitare l'azione. Salvo ove diversamente previsto, dovrebbe essere possibile fornire le informazioni comunicate alla vittima in forma orale o scritta, anche per via elettronica.
- (27) Le informazioni destinate alla vittima dovrebbero essere fornite all'ultimo recapito postale conosciuto o alle coordinate elettroniche comunicate dalla vittima all'autorità competente. In casi eccezionali, ad esempio qualora un elevato numero di vittime sia coinvolto in un caso, dovrebbe essere possibile fornire le informazioni tramite la stampa, un sito web ufficiale dell'autorità competente o qualsiasi altro canale di comunicazione analogo.
- (28) Gli Stati membri non dovrebbero avere l'obbligo di fornire informazioni la cui divulgazione potrebbe pregiudicare il corretto svolgimento di un procedimento o arrecare danno ad un determinato caso o ad una data persona o siano considerate in contrasto con gli interessi essenziali della loro sicurezza.



- (29) Le autorità competenti dovrebbero provvedere affinché la vittima ottenga gli estremi aggiornati della persona cui rivolgersi per comunicazioni sul proprio caso, a meno che non abbia espresso il desiderio di non ricevere tali informazioni.
- (30) Il riferimento a una «decisione» nel contesto del diritto all'informazione, all'interpretazione e alla traduzione dovrebbe essere inteso solo come riferimento alla pronuncia di colpevolezza o a una pronuncia che metta altrimenti fine al procedimento penale. I motivi di tale decisione dovrebbero essere forniti alla vittima attraverso una copia del documento che contiene tale decisione o attraverso un breve riassunto.
- (31) Il diritto all'informazione sull'ora e il luogo di un processo conseguente alla denuncia relativa a un reato subito dalla vittima si dovrebbe applicare anche all'informazione sull'ora e il luogo di un'udienza relativa all'impugnazione di una pronuncia nella causa.
- (32) Dovrebbero essere fornite alle vittime, su richiesta, informazioni specifiche sulla scarcerazione o evasione dell'autore del reato, almeno nei casi in cui possa sussistere un pericolo o un rischio concreto di danno per le vittime, salvo se tale notifica comporti un rischio concreto di danno per l'autore del reato, nel qual caso l'autorità competente dovrebbe tenere conto dell'insieme degli altri rischi nel determinare l'azione appropriata. Il riferimento al «rischio concreto di danno per le vittime» dovrebbe comprendere fattori quali la natura e la gravità del reato e il rischio di ritorsioni. Pertanto, non dovrebbe essere applicato alle situazioni in cui siano stati commessi reati minori e vi sia quindi soltanto un debole rischio di danno per le vittime.
- (33) Le vittime dovrebbero essere informate in merito all'eventuale diritto di presentare ricorso avverso una decisione di scarcerazione dell'autore del reato, se tale diritto esiste nell'ordinamento nazionale.
- Non si può ottenere realmente giustizia se le vittime non riescono a spiegare adeguatamente le circostanze del reato e a fornire prove in modo comprensibile alle autorità competenti. È altrettanto importante garantire che le vittime siano trattate in maniera rispettosa e siano in grado di far valere i propri diritti. Dovrebbe quindi essere messa a disposizione l'interpretazione gratuita durante l'interrogatorio delle vittime e per consentire loro di partecipare attivamente alle udienze, a seconda del ruolo della vittima nel pertinente sistema giudiziario penale. Per quanto riguarda gli altri aspetti del procedimento, la necessità di un servizio di interpretazione e traduzione può variare a seconda delle specifiche questioni, del ruolo della vittima nel pertinente sistema giudiziario penale, del suo coinvolgimento nel procedimento e di altri specifici diritti di cui goda. In questi altri casi, il servizio di interpretazione e di traduzione deve essere fornito solo nella misura in cui serva alla vittima per esercitare i propri diritti.
- (35) La vittima dovrebbe avere il diritto di impugnare una decisione che dichiari che non sussiste la necessità di interpretazione o traduzione, conformemente alle procedure previste dal diritto nazionale. Tale diritto non comporta per gli Stati membri l'obbligo di prevedere un meccanismo separato o una procedura di ricorso con cui tale decisione potrebbe essere impugnata e non dovrebbe prolungare irragionevolmente i procedimenti penali. Sarebbe sufficiente un riesame interno della decisione in conformità delle procedure nazionali esistenti.



- (36) Il fatto che la vittima parli una lingua non di uso esteso non dovrebbe costituire di per sé un motivo per decidere che l'interpretazione o la traduzione prolungherebbero irragionevolmente il procedimento penale.
- (37) L'assistenza dovrebbe essere disponibile dal momento in cui la vittima è nota alle autorità competenti e nel corso di tutto il procedimento penale e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale in funzione delle necessità della vittima e conformemente ai diritti previsti dalla presente direttiva. L'assistenza dovrebbe essere fornita in modi diversi, senza formalità eccessive e prevedendo una sufficiente distribuzione geografica in tutto lo Stato membro che consenta a tutte le vittime di accedere a tali servizi. Le vittime che hanno subito un notevole danno per la gravità del reato potrebbero chiedere servizi di assistenza specialistica.
- (38)Alle persone particolarmente vulnerabili o in situazioni che le espongono particolarmente a un rischio elevato di danno, quali le persone vittime di violenze reiterate nelle relazioni strette, le vittime della violenza di genere o le persone vittime di altre forme di reato in uno Stato membro di cui non hanno la cittadinanza o in cui non risiedono dovrebbero essere fornite assistenza specialistica e protezione giuridica. I servizi di assistenza specialistica dovrebbero basarsi su un approccio integrato e mirato che tenga conto, in particolare, delle esigenze specifiche delle vittime, della gravità del danno subito a seguito del reato, nonché del rapporto tra vittime, autori dei reato, minori e loro ambiente sociale allargato. Uno dei principali compiti di tali servizi e del loro personale, che svolgono un ruolo importante nell'assistere la vittima affinché si ristabilisca e superi il potenziale danno o trauma subito a seguito del reato, dovrebbe consistere nell'informare le vittime dei diritti previsti dalla presente direttiva cosicché le stesse possano assumere decisioni in un ambiente in grado di assicurare loro sostegno e di trattarle con dignità e in modo rispettoso e sensibile. I tipi di assistenza che questi servizi specialistici dovrebbero offrire potrebbero includere la fornitura di alloggi o sistemazioni sicure, assistenza medica immediata, rinvio ad esame medico e forense a fini di prova in caso di stupro o aggressione sessuale, assistenza psicologica a breve e lungo termine, trattamento del trauma, consulenza legale, patrocinio legale e servizi specifici per i minori che sono vittime dirette o indirette di reati.
- (39) Non è richiesto ai servizi di assistenza alle vittime di fornire direttamente vaste competenze specialistiche e professionali. Se necessario, i servizi di assistenza alle vittime dovrebbero aiutare queste ultime a rivolgersi all'assistenza professionale esistente, quali gli psicologi.
- (40) Benché l'offerta di assistenza non debba dipendere dal fatto che le vittime abbiano presentato denuncia in relazione a un reato alle autorità competenti, come la polizia, queste sono spesso le più indicate per informare le vittime delle possibilità di aiuto esistenti. Gli Stati membri sono quindi esortati a instaurare condizioni adeguate che consentano di indirizzare le vittime verso gli specifici servizi di assistenza, garantendo al tempo stesso che gli obblighi in materia di protezione dei dati possano essere e siano rispettati. È opportuno evitare una successione di rinvii.



- (41) Si dovrebbe ritenere che il diritto delle vittime di essere sentite sia stato garantito qualora alle stesse sia permesso di rendere dichiarazioni o fornire spiegazioni per iscritto.
- (42) Non si dovrebbe precludere il diritto delle vittime minorenni di essere sentite in un procedimento penale unicamente in base al fatto che la vittima è un minore o in base all'età della stessa.
- (43) Il diritto alla revisione di una decisione di non esercitare l'azione penale dovrebbe essere inteso come riferito a decisioni adottate da pubblici ministeri e giudici istruttori oppure da autorità di contrasto quali gli agenti di polizia, ma non alle decisioni adottate dalla magistratura giudicante. È opportuno che la revisione di una decisione di non esercitare l'azione penale sia svolta da una persona o da un'autorità diversa da quella che ha adottato la decisione originaria, a meno che la decisione iniziale di non esercitare l'azione penale sia stata adottata dalla massima autorità responsabile dell'esercizio dell'azione penale le cui decisioni non possono formare oggetto di revisione, nel qual caso la revisione può essere svolta da tale stessa autorità. Il diritto alla revisione di una decisione di non esercitare l'azione penale non riguarda le procedure speciali, quali i procedimenti contro membri del parlamento o del governo in relazione all'esercizio della loro funzione ufficiale.
- (44) Dovrebbe essere considerata come una decisione che mette fine al procedimento penale la situazione in cui il pubblico ministero decide di ritirare le accuse o di interrompere il procedimento.
- (45) La decisione del pubblico ministero che si traduce in una composizione extragiudiziale, ponendo così fine al procedimento penale, esclude le vittime dal diritto alla revisione di una decisione di non esercitare l'azione penale solo se la composizione comporta un avvertimento o un obbligo.
- (46)I servizi di giustizia riparativa, fra cui ad esempio la mediazione vittima-autore del reato, il dialogo esteso ai gruppi parentali e i consigli commisurativi, possono essere di grande beneficio per le vittime, ma richiedono garanzie volte ad evitare la vittimizzazione secondaria e ripetuta, l'intimidazione e le ritorsioni. È opportuno quindi che questi servizi pongano al centro gli interessi e le esigenze della vittima, la riparazione del danno da essa subito e l'evitare ulteriori danni. Nell'affidare un caso ai servizi di giustizia riparativa e nello svolgere un processo di questo genere, è opportuno tenere conto di fattori come la natura e la gravità del reato, il livello del trauma causato, la violazione ripetuta dell'integrità fisica, sessuale o psicologica della vittima, gli squilibri di potere, l'età, la maturità o la capacità intellettiva della vittima, che potrebbero limitarne o ridurne la facoltà di prendere decisioni consapevoli o che potrebbero pregiudicare l'esito positivo del procedimento seguito. In linea di principio i processi di giustizia riparativa dovrebbero svolgersi in modo riservato, salvo che non sia concordato diversamente dalle parti o richiesto dal diritto nazionale per preminenti motivi di interesse pubblico. Situazioni quali minacce o qualsiasi altra forma di violenza perpetrate in questo contesto potranno essere ritenute meritevoli di essere segnalate nell'interesse generale.
- (47) Non si dovrebbe pretendere che le vittime sostengano spese per partecipare a procedimenti penali. Gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a rimborsare



soltanto le spese necessarie delle vittime per la loro partecipazione a procedimenti penali e non dovrebbero essere tenuti a rimborsare le spese legali delle vittime. Gli Stati membri dovrebbero poter imporre condizioni in relazione al rimborso delle spese nel quadro del rispettivo diritto nazionale, tra cui termini per la richiesta di rimborso, importi forfettari per le spese di soggiorno e di viaggio e diaria massima per la perdita di retribuzione. Il diritto al rimborso delle spese in un procedimento penale non dovrebbe sussistere in una situazione nella quale una vittima rende una dichiarazione su un reato. Le spese dovrebbero essere rimborsate solo nella misura in cui la vittima è obbligata o invitata dalle autorità competenti ad essere presente e a partecipare attivamente al procedimento penale.

- (48) I beni restituibili sequestrati nell'ambito del procedimento penale dovrebbero essere restituiti il più presto possibile alla vittima del reato, salvo che ricorrano circostanze eccezionali, quali una controversia riguardante la proprietà o laddove il possesso dei beni o il bene stesso siano illegali. Il diritto alla restituzione dei beni non dovrebbe ostacolare il legittimo mantenimento del sequestro ai fini di altri procedimenti giudiziari.
- (49) Il diritto di ottenere una decisione in merito al risarcimento da parte dell'autore del reato e la pertinente procedura applicabile dovrebbero applicarsi anche alle vittime residenti in uno Stato membro diverso da quello in cui è stato commesso il reato.
- (50) L'obbligo di trasmettere denunce previsto dalla presente direttiva dovrebbe far salva la competenza degli Stati membri ad avviare un procedimento e lascia impregiudicate le norme sui conflitti di competenza relativi all'esercizio della giurisdizione previste dalla decisione quadro 2009/948/GAI del Consiglio, del 30 novembre 2009, sulla prevenzione e la risoluzione dei conflitti relativi all'esercizio della giurisdizione nei procedimenti penali<sup>158</sup>.
- (51) Qualora la vittima abbia lasciato il territorio dello Stato membro in cui è stato commesso il reato, tale Stato membro non dovrebbe più essere tenuto a fornire assistenza, sostegno e protezione, eccetto per quanto è direttamente connesso al procedimento penale che ha avviato in relazione al reato interessato, come le misure speciali di protezione durante il procedimento giudiziario. Lo Stato membro di residenza della vittima dovrebbe fornire l'assistenza, il sostegno e la protezione necessari alle esigenze di recupero della vittima.
- (52) Dovrebbero sussistere misure per proteggere la sicurezza e la dignità delle vittime e dei loro familiari da vittimizzazione secondaria e ripetuta, da intimidazione e da ritorsioni, quali provvedimenti provvisori o ordini di protezione o di non avvicinamento.
- (53) È opportuno limitare il rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni da parte dell'autore del reato o a seguito della partecipazione al procedimento penale svolgendo il procedimento in un modo coordinato e rispettoso, che consenta alle vittime di stabilire un clima di fiducia con le autorità. È opportuno che l'interazione con le autorità competenti avvenga

<sup>&</sup>lt;sup>158</sup> GU L 328 del 15.12.2009, pag. 42.



nel modo più agevole possibile ma che si limiti al tempo stesso il numero di contatti non necessari fra queste e la vittima, ricorrendo ad esempio a registrazioni video delle audizioni e consentendone l'uso nei procedimenti giudiziari. È opportuno che gli operatori della giustizia abbiano a disposizione una gamma quanto più varia possibile di misure per evitare sofferenza alle vittime durante il procedimento giudiziario, soprattutto a causa di un eventuale contatto visivo con l'autore del reato, i suoi familiari, i suoi complici o i cittadini che assistono al processo. A tal fine gli Stati membri dovrebbero essere esortati ad adottare, in particolare in relazione ai tribunali e alle stazioni di polizia, misure pratiche e realizzabili per consentire di creare strutture quali ingressi e luoghi d'attesa separati per le vittime. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero, nella misura del possibile, organizzare il procedimento penale in modo da evitare i contatti tra la vittima e i suoi familiari e l'autore del reato, ad esempio convocando la vittima e l'autore del reato alle udienze in orari diversi.

- (54) Proteggere la vita privata della vittima può essere un mezzo importante per evitare la vittimizzazione secondaria e ripetuta, l'intimidazione e le ritorsioni, e a tal fine è possibile avvalersi di una serie di provvedimenti fra cui, ad esempio, la non divulgazione, o la divulgazione limitata, di informazioni riguardanti la sua identità e il luogo in cui si trova. Tale protezione è particolarmente importante in caso di vittime minorenni e include la non divulgazione dei nomi. Tuttavia, potrebbero esservi situazioni in cui, eccezionalmente, la divulgazione o addirittura l'ampia diffusione di informazioni possono giovare al minore, ad esempio nei casi di rapimento. Le misure volte a proteggere la vita privata e l'immagine della vittima e dei suoi familiari dovrebbero sempre essere conformi al diritto a un equo processo e alla libertà di espressione, quali riconosciuti dagli articoli 6 e 10, rispettivamente, della convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.
- (55) Nel corso dei procedimenti penali alcune vittime sono particolarmente esposte al rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni da parte dell'autore del reato. È possibile che tale rischio derivi dalle caratteristiche personali della vittima o dal tipo, dalla natura o dalle circostanze del reato. Solo una valutazione individuale, svolta al più presto, può permettere di riconoscere efficacemente tale rischio. Tale valutazione dovrebbe essere effettuata per tutte le vittime allo scopo di stabilire se corrono il rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni e di quali misure speciali di protezione hanno bisogno.
- (56) Le valutazioni individuali dovrebbero tenere conto delle caratteristiche personali della vittima, quali età, genere, identità o espressione di genere, appartenenza etnica, razza, religione, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità, status in materia di soggiorno, difficoltà di comunicazione, relazione con la persona indagata o dipendenza da essa e precedente esperienza di reati. Dovrebbero altresì tenere conto del tipo o della natura e delle circostanze dei reati, ad esempio se si tratti di reati basati sull'odio, generati da danni o commessi con la



discriminazione quale movente, violenza sessuale, violenza in una relazione stretta, se l'autore del reato godesse di una posizione di autorità, se la residenza della vittima sia in una zona ad elevata criminalità o controllata da gruppi criminali o se il paese d'origine della vittima non sia lo Stato membro in cui è stato commesso il reato.

- (57) Le vittime della tratta di esseri umani, del terrorismo, della criminalità organizzata, della violenza nelle relazioni strette, di violenza o sfruttamento sessuale, della violenza di genere, di reati basati sull'odio, e le vittime disabili e le vittime minorenni tendono a presentare un elevato tasso di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni. Occorre prestare particolare attenzione quando si valuta se tali vittime corrano il rischio di tale vittimizzazione, intimidazione o di ritorsioni e presumere che trarranno vantaggio da misure speciali di protezione.
- (58) È opportuno che le vittime identificate come vulnerabili al rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni possano godere di adeguate misure di protezione durante il procedimento penale. Il preciso carattere di queste misure dovrebbe essere determinato attraverso la valutazione individuale, tenendo conto dei desideri della vittima. La portata di queste misure dovrebbe essere determinata lasciando impregiudicati i diritti della difesa e nel rispetto della discrezionalità giudiziale. Le preoccupazioni e i timori delle vittime in relazione al procedimento dovrebbero essere fattori chiave nel determinare l'eventuale necessità di misure particolari.
- (59) Necessità e vincoli operativi immediati possono rendere impossibile assicurare, per esempio, che le audizioni della vittima siano effettuate sempre dallo stesso operatore di polizia; esempi di questi vincoli sono malattia, maternità o congedo parentale. Inoltre, locali opportunamente concepiti per le audizioni delle vittime potrebbero non essere disponibili, ad esempio per causa di rinnovo. Nel caso di tali vincoli operativi o pratici può non essere possibile provvedere al trattamento specialistico delle vittime.
- (60) Quando, conformemente alla presente direttiva, deve essere nominato un tutore o un rappresentante per il minore, queste funzioni potrebbero essere svolte dalla stessa persona o da una persona giuridica, un'istituzione o un'autorità.

(61) È opportuno che i funzionari coinvolti in procedimenti penali che possono entrare in contatto personale con le vittime abbiano accesso e ricevano un'adeguata formazione sia iniziale che continua, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, cosicché siano in grado di identificare le vittime e le loro esigenze e occuparsene in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio. È opportuno che le persone che possono essere implicate nella valutazione individuale per identificare le esigenze specifiche di protezione delle vittime e determinare la necessità di speciali misure di protezione ricevano una formazione specifica sulle modalità per procedere a tale valutazione. Gli Stati



membri dovrebbero garantire tale formazione per i servizi di polizia e il personale giudiziario. Parimenti, si dovrebbe promuovere una formazione per gli avvocati, i pubblici ministeri e i giudici e per gli operatori che forniscono alle vittime sostegno o servizi di giustizia riparativa. Tale obbligo dovrebbe comprendere la formazione sugli specifici servizi di sostegno cui indirizzare le vittime o una specializzazione qualora debbano occuparsi di vittime con esigenze particolari e una formazione specifica in campo psicologico, se del caso. Ove necessario, tale formazione dovrebbe essere sensibile alle specificità di genere. Le azioni degli Stati membri in materia di formazione dovrebbero essere completate da orientamenti, raccomandazioni e scambio di buone prassi, conformemente alla tabella di marcia di Budapest.

(62)Gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le organizzazioni della società civile, comprese le organizzazioni non governative riconosciute e attive che lavorano con le vittime di reato, e collaborare strettamente con esse, in particolare per quanto riguarda le iniziative politiche, le campagne di informazione e sensibilizzazione, i programmi nel campo della ricerca e dell'istruzione, e la formazione, nonché la verifica e valutazione dell'impatto delle misure di assistenza e di protezione di tali vittime. Per prestare alle vittime di reato assistenza, sostegno e protezione adequate è opportuno che i servizi pubblici operino in maniera coordinata e intervengano a tutti i livelli amministrativi: a livello dell'Unione e a livello nazionale, regionale e locale. Le vittime andrebbero assistite individuando le autorità competenti e indirizzandole ad esse al fine di evitare la ripetizione di questa pratica. Gli Stati membri dovrebbero prendere in considerazione lo sviluppo di «punti unici d'accesso» o «sportelli unici», che si occupino dei molteplici bisogni delle vittime allorché sono coinvolte in un procedimento penale, compreso il bisogno di ricevere informazioni, assistenza, sostegno, protezione e risarcimento.

(63) Al fine di incoraggiare e agevolare la segnalazione di reati e di permettere alle vittime di rompere il ciclo della vittimizzazione ripetuta, è essenziale che siano a loro disposizione servizi di sostegno affidabili e che le autorità competenti siano pronte a rispondere alle loro segnalazioni in modo rispettoso, sensibile, professionale e, non discriminatorio. Ciò potrebbe accrescere la fiducia delle vittime nei sistemi di giustizia penale degli Stati membri e ridurre il numero dei reati non denunciati. Gli operatori preposti a raccogliere denunce di reato presentate da vittime dovrebbero essere adeguatamente preparati ad agevolare la segnalazione di reati, e dovrebbero essere poste in essere misure che consentano a parti terze, comprese le organizzazioni della società civile, di effettuare le segnalazioni. Dovrebbe essere possibile avvalersi di tecnologie di



- comunicazione, come la posta elettronica, videoregistrazioni o moduli elettronici in linea per la presentazione delle denunce.
- (64)La raccolta sistematica e adequata di dati statistici è un elemento riconosciuto essenziale per la definizione di politiche efficaci in ordine ai diritti previsti dalla presente direttiva. Al fine di agevolare la valutazione dell'attuazione della presente direttiva, gli Stati membri dovrebbero comunicare alla Commissione i dati statistici relativi all'applicazione delle procedure nazionali in materia di vittime di reato, compresi almeno il numero e il tipo dei reati denunciati e, nella misura in cui tali dati sono noti e disponibili, il numero, il sesso e l'età delle vittime. Dati statistici pertinenti possono includere i dati registrati dalle autorità giudiziarie e dalle autorità di contrasto e, per quanto possibile, i dati amministrativi raccolti dai servizi di assistenza sanitaria e di assistenza sociale e dalle organizzazioni pubbliche e non governative di assistenza alle vittime o dai servizi di giustizia riparativa e di altro tipo che lavorano con le vittime di reato. I dati giudiziari possono includere informazioni sul reato denunciato, il numero di casi oggetto di indagine e le persone processate e condannate. I dati amministrativi inerenti a servizi possono includere, per quanto possibile, informazioni sulle modalità di ricorso delle vittime ai servizi offerti dalle autorità statali e dalle organizzazioni di assistenza pubbliche e private, quali il numero di casi di rinvio da parte della polizia ai servizi di assistenza alle vittime, il numero delle vittime che chiedono, ottengono o non ottengono assistenza o giustizia riparativa.
- (65) La presente direttiva è volta a modificare e ad ampliare le disposizioni della decisione quadro 2001/220/GAI. Poiché le modifiche da apportare sono considerevoli per quantità e natura, a fini di chiarezza è opportuno sostituire completamente la suddetta decisione quadro in relazione agli Stati membri che partecipano all'adozione della presente direttiva.
- (66) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, è volta a promuovere il diritto alla dignità, alla vita, all'integrità fisica e psichica, alla libertà e alla sicurezza, il rispetto della vita privata e della vita familiare, il diritto di proprietà, il principio di non-discriminazione, il principio della parità tra donne e uomini, i diritti dei minori, degli anziani e delle persone con disabilità e il diritto a un giudice imparziale.
- (67) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire stabilire norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque, a motivo della portata e degli effetti potenziali, essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea (TUE). La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (68) I dati personali trattati nell'ambito dell'attuazione della presente direttiva dovrebbero essere protetti conformemente alla decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio, del 27 novembre 2008, sulla protezione dei dati personali trattati



nell'ambito della cooperazione giudiziaria e di polizia in materia penale 159, e conformemente ai principi stabiliti dalla convenzione del Consiglio d'Europa del 28 gennaio 1981 sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato di dati di carattere personale, che tutti gli Stati membri hanno ratificato.

- (69) La presente direttiva non incide sulle disposizioni di più ampia portata contenute in altri atti giuridici dell'Unione che trattano in modo più mirato le specifiche esigenze di particolari categorie di vittime quali le vittime della tratta degli esseri umani e i minori vittime di abuso e sfruttamento sessuale e pedopornografia.
- (70) A norma dell'articolo 3 del protocollo n. 21 sulla posizione del Regno Unito e dell'Irlanda rispetto allo spazio di libertà, sicurezza e giustizia, allegato al TUE e al TFUE, detti Stati membri hanno notificato che desiderano partecipare all'adozione e all'applicazione della presente direttiva.
- (71) A norma degli articoli 1 e 2 del protocollo n. 22 sulla posizione della Danimarca, allegato al TUE e al TFUE, la Danimarca non partecipa all'adozione della presente direttiva, non è da essa vincolata, né è soggetta alla sua applicazione.
- (72) Il 17 ottobre 2011<sup>160</sup> il Garante europeo della protezione dei dati ha espresso un parere basato sull'articolo 41, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati<sup>161</sup>,

#### HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO 1

**DISPOSIZIONI GENERALI** 

Articolo 1

Obiettivi

1. Scopo della presente direttiva è garantire che le vittime di reato ricevano informazione, assistenza e protezione adeguate e possano partecipare ai procedimenti penali.

<sup>&</sup>lt;sup>159</sup> GU L 350 del 30.12.2008, pag. 60.

<sup>&</sup>lt;sup>160</sup> GU C 35 del 9.2.2012, pag. 10.

<sup>&</sup>lt;sup>161</sup> GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.



Gli Stati membri assicurano che le vittime siano riconosciute e trattate in maniera rispettosa, sensibile, personalizzata, professionale e non discriminatoria, in tutti i contatti con servizi di assistenza alle vittime o di giustizia riparativa o con un'autorità competente operante nell'ambito di un procedimento penale. I diritti previsti dalla presente direttiva si applicano alle vittime in maniera non discriminatoria, anche in relazione al loro status in materia di soggiorno.

2. Gli Stati membri assicurano che nell'applicazione della presente direttiva, se la vittima è un minore, sia innanzitutto considerato l'interesse superiore del minore e si proceda a una valutazione individuale. Si privilegia un approccio rispettoso delle esigenze del minore, che ne tenga in considerazione età, maturità, opinioni, necessità e preoccupazioni. Il minore e il titolare della potestà genitoriale o altro eventuale rappresentante legale sono informati in merito a eventuali misure o diritti specificamente vertenti sui minori.

#### Articolo 2

#### Definizioni

- 1. Ai fini della presente direttiva si intende per:
- a) «vittima»:
  - i) una persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche che sono stati causati direttamente da un reato;
  - ii) un familiare di una persona la cui morte è stata causata direttamente da un reato e che ha subito un danno in conseguenza della morte di tale persona;
- b) «familiare»: il coniuge, la persona che convive con la vittima in una relazione intima, nello stesso nucleo familiare e in modo stabile e continuo, i parenti in linea diretta, i fratelli e le sorelle, e le persone a carico della vittima;
- c) «minore»: una persona di età inferiore agli anni diciotto;
- d) «giustizia riparativa»: qualsiasi procedimento che permette alla vittima e all'autore del reato di partecipare attivamente, se vi acconsentono liberamente, alla risoluzione delle questioni risultanti dal reato con l'aiuto di un terzo imparziale.
- 2. Gli Stati membri possono stabilire procedure:
- a) per limitare il numero di familiari ammessi a beneficiare dei diritti previsti dalla presente direttiva tenendo conto delle circostanze specifiche di ciascun caso; e
- b) in relazione al paragrafo 1, lettera a), punto ii), per determinare quali familiari hanno la priorità in relazione all'esercizio dei diritti previsti dalla presente direttiva.

#### CAPO 2

#### **IINFORMAZIONI E SOSTEGNO**

#### Articolo 3



## Diritto di comprendere e di essere compresi

- 1. Gli Stati membri adottano le misure adeguate per assistere la vittima, fin dal primo contatto e in ogni ulteriore necessaria interazione con un'autorità competente nell'ambito di un procedimento penale, incluso quando riceve informazioni da questa, a comprendere e a essere compresa.
- 2. Gli Stati membri provvedono a che le comunicazioni fornite alla vittima siano offerte oralmente o per iscritto in un linguaggio semplice e accessibile. Tali comunicazioni tengono conto delle personali caratteristiche della vittima, comprese eventuali disabilità che possano pregiudicare la sua facoltà di comprendere o di essere compreso.
- 3. Gli Stati membri consentono alla vittima di essere accompagnata da una persona di sua scelta nel primo contatto con un'autorità competente, laddove, in conseguenza degli effetti del reato, la vittima necessiti di assistenza per comprendere o essere compresa, a condizione che ciò non pregiudichi gli interessi della vittima o l'andamento del procedimento.

#### Articolo 4

Diritto di ottenere informazioni fin dal primo contatto con un'autorità competente

- 1. Gli Stati membri provvedono a che alla vittima siano offerte fin dal primo contatto con un'autorità competente, senza indebito ritardo, e affinché possa accedere ai diritti previsti dalla presente direttiva, le informazioni seguenti:
  - a) Il tipo di assistenza che può ricevere e da chi, nonché, se del caso, informazioni di base sull'accesso all'assistenza sanitaria, ad un'eventuale assistenza specialistica, anche psicologica, e su una sistemazione alternativa;
  - b) Le procedure per la presentazione di una denuncia relativa ad un reato e il ruolo svolto dalla vittima in tali procedure;
  - c) Come e a quali condizioni è possibile ottenere protezione, comprese le misure di protezione;
  - d) Come e a quali condizioni è possibile avere accesso all'assistenza di un legale, al patrocinio a spese dello Stato e a qualsiasi altra forma di assistenza;
  - e) Come e a quali condizioni è possibile l'accesso a un risarcimento;
  - f) Come e a quali condizioni ha diritto all'interpretazione e alla traduzione;
  - g) Qualora risieda in uno Stato membro diverso da quello in cui è stato commesso il reato, quali sono le misure, le procedure o i meccanismi speciali a cui può ricorrere per tutelare i propri interessi nello Stato membro in cui ha luogo il primo contatto con l'autorità competente;
  - h) Le procedure disponibili per denunciare casi di mancato rispetto dei propri diritti da parte dell'autorità competente operante nell'ambito di un procedimento penale;
  - i) A chi rivolgersi per comunicazioni sul proprio caso;
  - i) I servizi di giustizia riparativa disponibili;



- k) Come e a quali condizioni le spese sostenute in conseguenza della propria partecipazione al procedimento penale possono essere rimborsate.
- 2. L'entità o il livello di dettaglio delle informazioni di cui al paragrafo 1 possono variare in base alle specifiche esigenze e circostanze personali della vittima, nonché al tipo o alla natura del reato. Ulteriori informazioni dettagliate possono essere fornite nelle fasi successive, in funzione delle esigenze della vittima e della pertinenza di tali informazioni in ciascuna fase del procedimento.

#### Articolo 5

Diritti della vittima al momento della denuncia

- 1. Gli Stati membri provvedono a che la vittima ottenga un avviso di ricevimento scritto della denuncia formale da essi presentata alla competente autorità di uno Stato membro che indichi gli elementi essenziali del reato interessato.
- 2. Gli Stati membri assicurano che la vittima che intende presentare una denuncia relativa a un reato e non comprende o non parla la lingua dell'autorità competente abbia la possibilità di presentare la denuncia utilizzando una lingua che comprende o ricevendo la necessaria assistenza linguistica.
- 3. Gli Stati membri assicurano che la vittima che non comprende o non parla la lingua dell'autorità competente disponga, qualora ne faccia richiesta, della traduzione gratuita, in una lingua che comprende, dell'avviso di ricevimento scritto della sua denuncia di cui al paragrafo 1.

#### Articolo 6

Diritto di ottenere informazioni sul proprio caso

- 1. Gli Stati membri provvedono a che la vittima sia informata, senza indebito ritardo, del proprio diritto di ricevere le seguenti informazioni sul procedimento avviato a seguito della denuncia relativa a un reato da essa subito e provvedono a che la stessa ottenga, previa richiesta, tali informazioni:
  - a) Un'eventuale decisione di non esercitare l'azione penale o di non proseguire le indagini o di non perseguire l'autore del reato;
  - b) La data e il luogo del processo e la natura dei capi d'imputazione a carico dell'autore del reato.
- 2.Gli Stati membri provvedono a che, secondo il ruolo nel pertinente sistema giudiziario penale, la vittima sia informata, senza indebito ritardo, del proprio diritto di ricevere le seguenti informazioni sul procedimento penale avviato a seguito della denuncia



relativa a un reato da essa subito e provvedono a che la stessa ottenga, previa richiesta, tali informazioni:

- a) L'eventuale sentenza definitiva di un processo;
- b) Le informazioni che consentono alla vittima di essere al corrente dello stato del procedimento, salvo in casi eccezionali in cui tale comunicazione potrebbe pregiudicare il corretto svolgimento del procedimento.
- 3.Le informazioni di cui al paragrafo 1, lettera a), e al paragrafo 2, lettera a), includono la motivazione o una breve sintesi della motivazione della decisione in questione, eccetto il caso di una decisione della giuria o di una decisione qualora le motivazioni siano riservate, nel qual caso le stesse non sono fornite in base alla legge nazionale.
- 4.La volontà della vittima di ottenere o di non ottenere informazioni vincola l'autorità competente, a meno che tali informazioni non debbano essere comunicate a motivo del diritto della vittima a partecipare attivamente al procedimento penale. Gli Stati membri consentono alla vittima di modificare in qualunque momento la sua volontà e ne tengono conto.
- 5. Gli Stati membri garantiscono alla vittima la possibilità di essere informata, senza indebito ritardo, della scarcerazione o dell'evasione della persona posta in stato di custodia cautelare, processata o condannata che riguardano la vittima. Gli Stati membri garantiscono che la vittima riceva altresì informazioni circa eventuali pertinenti misure attivate per la sua protezione in caso di scarcerazione o evasione dell'autore del reato.
- 6.La vittima, previa richiesta, riceve le informazioni di cui al paragrafo 5 almeno nei casi in cui sussista un pericolo o un rischio concreto di danno nei suoi confronti, salvo se tale notifica comporta un rischio concreto di danno per l'autore del reato.

#### Articolo 7

## Diritto all'interpretazione e alla traduzione

- Gli Stati membri assicurano che la vittima che non comprende o non parla la lingua del procedimento penale in questione sia assistita, previa richiesta, da un interprete secondo il ruolo della vittima previsto nel pertinente sistema giudiziario penale nell'ambito del procedimento penale, gratuitamente, almeno durante le audizioni o gli interrogatori della vittima nel corso del procedimento penale dinanzi alle autorità inquirenti e giudiziarie, inclusi gli interrogatori di polizia, così come per la sua partecipazione attiva alle udienze, comprese le necessarie udienze preliminari.
- 2 Fatti salvi i diritti della difesa e nel rispetto della discrezionalità giudiziale, è possibile utilizzare tecnologie di comunicazione quali la videoconferenza, il telefono o internet, a meno che la presenza fisica dell'interprete non sia necessaria perché la vittima possa esercitare correttamente i suoi diritti o comprendere il procedimento.



- 3. Gli Stati membri assicurano che alla vittima che non comprende o non parla la lingua del procedimento penale in questione sia fornita, secondo il ruolo della vittima previsto nell'ambito del procedimento penale dal pertinente sistema giudiziario penale, previa richiesta, la traduzione delle informazioni essenziali affinché possa esercitare i suoi diritti nel procedimento penale in una lingua da essa compresa, gratuitamente, nella misura in cui tali informazioni siano rese accessibili alla vittima. Le traduzioni di tali informazioni comprendono almeno la decisione che mette fine al procedimento penale relativo al reato da essa subito e, previa richiesta della vittima, la motivazione o una breve sintesi della motivazione della decisione, eccetto il caso di una decisione della giuria o di una decisione le cui motivazioni siano riservate, nel qual caso le stesse non sono fornite in base al diritto nazionale.
- 4. Gli Stati membri assicurano che alla vittima che ha diritto a informazioni sulla data e sul luogo del processo, a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b),e che non comprende la lingua dell'autorità competente, sia fornita la traduzione delle informazioni che ha diritto a ricevere, previa richiesta.
- 5. La vittima può presentare una richiesta motivata affinché un documento sia considerato fondamentale. Non vi è l'obbligo di tradurre i passaggi di documenti fondamentali che non sono rilevanti allo scopo di consentire alle vittime di partecipare attivamente al procedimento penale.
- 6. In deroga ai paragrafi 1 e 3, è possibile fornire una traduzione orale o un riassunto orale di documenti fondamentali, anziché una traduzione scritta, a condizione che tale traduzione orale o riassunto orale non pregiudichi l'equità del procedimento.
- 7. Gli Stati membri provvedono affinché l'autorità competente valuti se le vittime necessitino dell'interpretazione o della traduzione, come previsto ai paragrafi 1 e 3. La vittima può impugnare una decisione di non fornire l'interpretazione o la traduzione. Le norme procedurali di tale impugnazione sono determinate dal diritto nazionale.
- 8. L'interpretazione e la traduzione e l'eventuale esame di un'impugnazione avverso una decisione di non fornire l'interpretazione o la traduzione a norma del presente articolo non prolungano irragionevolmente il procedimento penale.

#### Articolo 8

Diritto di accesso ai servizi di assistenza alle vittime

- 1. Gli Stati membri provvedono a che la vittima, in funzione delle sue esigenze, abbia accesso a specifici servizi di assistenza riservati, gratuiti e operanti nell'interesse della vittima, prima, durante e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale. I familiari hanno accesso ai servizi di assistenza alle vittime in conformità delle loro esigenze e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima.
- 2. Gli Stati membri agevolano l'indirizzamento delle vittime da parte dell'autorità competente che ha ricevuto la denuncia e delle altre entità pertinenti verso gli specifici servizi di assistenza.
- 3. Gli Stati membri adottano misure per istituire servizi di assistenza specialistica gratuiti e riservati in aggiunta a, o come parte integrante di, servizi generali di assistenza alle vittime, o per consentire alle organizzazioni di assistenza alle vittime di avvalersi di entità



specializzate già in attività che forniscono siffatta assistenza specialistica. In funzione delle sue esigenze specifiche, la vittima ha accesso a siffatti servizi e i familiari vi hanno accesso in funzione delle loro esigenze specifiche e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima.

- 4. I servizi di assistenza alle vittime e gli eventuali servizi di assistenza specialistica possono essere istituiti come organizzazioni pubbliche o non governative e possono essere organizzati su base professionale o volontaria.
- 5. **Gli Stati membri assicurano che l'accesso a qualsiasi servizi**o di assistenza alle vittime non sia subordinato alla presentazione da parte della vittima di formale denuncia relativa a un reato all'autorità competente.

#### Articolo 9

Assistenza prestata dai servizi di assistenza alle vittime

- 1. I servizi di assistenza alle vittime, di cui all'articolo 8, paragrafo 1, forniscono almeno:
  - a) Informazioni, consigli e assistenza in materia di diritti delle vittime, fra cui le possibilità di accesso ai sistemi nazionali di risarcimento delle vittime di reato, e in relazione al loro ruolo nel procedimento penale, compresa la preparazione in vista della partecipazione al processo;
  - b) Informazioni su eventuali pertinenti servizi specialistici di assistenza in attività o il rinvio diretto a tali servizi:
  - c) Sostegno emotivo e, ove disponibile, psicologico;
  - d) Consigli relativi ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato;
  - e) Salvo ove diversamente disposto da altri servizi pubblici o privati, consigli relativi al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni.
- 2. Gli Stati membri incoraggiano i servizi di assistenza alle vittime a prestare particolare attenzione alle specifiche esigenze delle vittime che hanno subito un notevole danno a motivo della gravità del reato.
- 3. Salvo ove diversamente disposto da altri servizi pubblici o privati, i servizi di assistenza specialistica di cui all'articolo 8, paragrafo 3, sviluppano e forniscono almeno:
  - a) Alloggi o altra eventuale sistemazione temporanea a vittime bisognose di un luogo sicuro a causa di un imminente rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni;
  - b) Assistenza integrata e mirata a vittime con esigenze specifiche, come vittime di violenza sessuale, vittime di violenza di genere e vittime di violenza nelle relazioni strette, compresi il sostegno per il trauma subito e la relativa consulenza.

#### CAPO 3



#### PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO PENALE

#### Articolo 10

#### Diritto di essere sentiti

- 1. Gli Stati membri garantiscono che la vittima possa essere sentita nel corso del procedimento penale e possa fornire elementi di prova. Quando la vittima da sentire è un minore, si tengono in debito conto la sua età e la sua maturità.
- 2. Le norme procedurali in base alle quali la vittima può essere sentita nel corso del procedimento penale e può fornire elementi di prova sono stabilite dal diritto nazionale.

#### Articolo 11

## Diritti in caso di decisione di non esercitare l'azione penale

- 1. Gli Stati membri garantiscono alla vittima, secondo il ruolo di quest'ultima nel pertinente sistema giudiziario penale, il diritto di chiedere il riesame di una decisione di non esercitare l'azione penale. Le norme procedurali per tale riesame sono determinate dal diritto nazionale.
- 2. Laddove, a norma del diritto nazionale, il ruolo della vittima nel pertinente sistema giudiziario penale è stabilito soltanto in seguito alla decisione di esercitare l'azione penale contro l'autore del reato, gli Stati membri garantiscono almeno alle vittime di gravi reati il diritto di chiedere il riesame di una decisione di non esercitare l'azione penale. Le norme procedurali per tale riesame sono determinate dal diritto nazionale.
- 3. Gli Stati membri provvedono a che la vittima sia informata, senza indebito ritardo, del proprio diritto di ricevere e di ottenere informazioni sufficienti per decidere se chiedere il riesame di una decisione di non esercitare l'azione penale, previa richiesta.
- 4. Qualora la decisione di non esercitare l'azione penale sia adottata dalla massima autorità responsabile dell'esercizio dell'azione penale avverso le cui decisioni non è possibile chiedere la revisione secondo il diritto nazionale, la revisione può essere svolta dalla stessa autorità.
- 5. I paragrafi 1, 3 e 4 non si applicano a una decisione di non esercitare l'azione penale se tale decisione si traduce in una composizione extragiudiziale, sempre che il diritto nazionale disponga in tal senso.

## Articolo 12

## Diritto a garanzie nel contesto dei servizi di giustizia riparativa

1. Gli Stati membri adottano misure che garantiscono la protezione delle vittime dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, applicabili in caso di ricorso a eventuali servizi di giustizia riparativa. Siffatte misure assicurano che una



vittima che sceglie di partecipare a procedimenti di giustizia riparativa abbia accesso a servizi di giustizia riparativa sicuri e competenti, e almeno alle seguenti condizioni:

- a) si ricorre ai **servizi di giustizia riparativa soltanto se sono nell'interesse della** vittima, in base ad eventuali considerazioni di sicurezza, e se sono basati sul suo consenso libero e informato, che può essere revocato in qualsiasi momento;
- b) prima di acconsentire a partecipare al procedimento di giustizia riparativa, la vittima riceve informazioni complete e obiettive in merito al procedimento stesso e al suo potenziale esito, così come informazioni sulle modalità di controllo dell'esecuzione di un eventuale accordo;
- c) l'autore del reato ha riconosciuto i fatti essenziali del caso;
- d) ogni accordo è raggiunto volontariamente e può essere preso in considerazione in ogni eventuale procedimento penale ulteriore;
- e) le discussioni non pubbliche che hanno luogo nell'ambito di procedimenti di giustizia riparativa sono riservate e possono essere successivamente divulgate solo con l'accordo delle parti o se lo richiede il diritto nazionale per preminenti motivi di interesse pubblico.
- 2. Gli Stati membri facilitano il rinvio dei casi, se opportuno, ai servizi di giustizia riparativa, anche stabilendo procedure o orientamenti relativi alle condizioni di tale rinvio.

## Articolo 13

## Diritto al patrocinio a spese dello Stato

Gli Stati membri garantiscono che le vittime che sono parti del procedimento penale abbiano accesso al patrocinio a spese dello Stato. Le condizioni o le norme procedurali in base alle quali le vittime accedono al patrocinio a spese dello Stato sono stabilite dal diritto nazionale.

## Articolo 14

### Diritto al rimborso delle spese

Gli Stati membri concedono alle vittime che partecipano al procedimento penale la possibilità di ottenere il rimborso delle spese sostenute a seguito di tale attiva partecipazione, secondo il ruolo della vittima nel pertinente sistema giudiziario penale. Le condizioni o le



norme procedurali in base alle quali le vittime possono ottenere il rimborso sono stabilite dal diritto nazionale.

#### Articolo 15

#### Diritto alla restituzione dei beni

Gli Stati membri provvedono a che, in seguito a una decisione di un'autorità competente, i beni restituibili sequestrati nell'ambito del procedimento penale siano resi senza ritardo alle vittime, tranne quando il procedimento penale imponga altrimenti. Le condizioni o le norme procedurali in base alle quali tali beni sono restituiti alle vittime sono stabilite dal diritto nazionale.

#### Articolo 16

Diritto di ottenere una decisione in merito al risarcimento da parte dell'autore del reato nell'ambito del procedimento penale

- 1 Gli Stati membri garantiscono alla vittima il diritto di ottenere una decisione in merito al risarcimento da parte dell'autore del reato nell'ambito del procedimento penale entro un ragionevole lasso di tempo, tranne qualora il diritto nazionale preveda che tale decisione sia adottata nell'ambito di un altro procedimento giudiziario.
- 2 Gli Stati membri promuovono misure per incoraggiare l'autore del reato a prestare adeguato risarcimento alla vittima.

#### Articolo 17

#### Diritti delle vittime residenti in un altro Stato membro

- 1. Gli Stati membri garantiscono che le proprie autorità competenti siano in grado di adottare le misure appropriate per ridurre al minimo le difficoltà derivanti dal fatto che la vittima è residente in uno Stato membro diverso da quello in cui è stato commesso il reato, in particolare per quanto concerne lo svolgimento del procedimento. A tal fine le autorità dello Stato membro in cui è stato commesso il reato devono essere in grado, in particolare:
  - a) di raccogliere la deposizione della vittima immediatamente dopo l'avvenuta denuncia relativa al reato all'autorità competente;
  - b) di ricorrere nella misura del possibile, per l'audizione delle vittime che risiedono all'estero, alle disposizioni relative alla videoconferenza e alla teleconferenza di cui



## alla convenzione del 29 maggio 2000 relativa all'assistenza giudiziaria in materia penale tra gli Stati membri dell'Unione europea<sup>162</sup>.

- 2. Gli Stati membri assicurano che la vittima di un reato perpetrato in uno Stato membro diverso da quello in cui essa risiede possa sporgere denuncia presso le autorità competenti dello Stato membro di residenza qualora non sia stata in grado di farlo nello Stato membro in cui è stato commesso il reato o, in caso di reato grave ai sensi del diritto nazionale di tale Stato membro, qualora non abbia desiderato farlo.
- 3. Gli Stati membri provvedono affinché l'autorità competente dinanzi alla quale la vittima presenta la denuncia la trasmetta senza indugio all'autorità competente dello Stato membro in cui è stato commesso il reato, qualora la competenza ad avviare il procedimento non sia esercitata dallo Stato membro in cui è stata presentata la denuncia.

#### CAPO 4

# PROTEZIONE DELLE VITTIME E RICONOSCIMENTO DELLE VITTIME CON SPECIFICHE ESIGENZE DI PROTEZIONE

#### Articolo 18

#### Diritto alla protezione

Fatti salvi i diritti della difesa, gli Stati membri assicurano che sussistano misure per proteggere la vittima e i suoi familiari da vittimizzazione secondaria e ripetuta, intimidazione e ritorsioni, compreso il rischio di danni emotivi o psicologici, e per salvaguardare la dignità della vittima durante gli interrogatori o le testimonianze. Se necessario, tali misure includono

<sup>&</sup>lt;sup>162</sup> GU C 197 del 12.7.2000, pag. 3.



anche procedure istituite ai sensi del diritto nazionale ai fini della protezione fisica della vittima e dei suoi familiari.

#### Articolo 19

#### Diritto all'assenza di contatti fra la vittima e l'autore del reato

- 1. Gli Stati membri instaurano le condizioni necessarie affinché si evitino contatti fra la vittima e i suoi familiari, se necessario, e l'autore del reato nei locali in cui si svolge il procedimento penale, a meno che non lo imponga il procedimento penale.
- 2. Gli Stati membri provvedono a munire i nuovi locali giudiziari di zone di attesa riservate alle vittime.

#### Articolo 20

## Diritto delle vittime alla protezione durante le indagini penali

Fatti salvi i diritti della difesa e nel rispetto della discrezionalità giudiziale, gli Stati membri provvedono a che durante le indagini penali:

- a) l'audizione della vittima si svolga senza indebito ritardo dopo la presentazione della denuncia relativa a un reato presso l'autorità competente;
- b) il numero delle audizioni della vittima sia limitato al minimo e le audizioni abbiano luogo solo se strettamente necessarie ai fini dell'indagine penale;
- c) la vittima possa essere accompagnata dal suo rappresentante legale e da una persona di sua scelta, salvo motivata decisione contraria;
- d) le visite mediche siano limitate al minimo e abbiano luogo solo se strettamente necessarie ai fini del procedimento penale.

#### Articolo 21

## Diritto alla protezione della vita privata

- 1. Gli Stati membri provvedono a che le autorità competenti possano adottare, nell'ambito del procedimento penale, misure atte a proteggere la vita privata, comprese le caratteristiche personali della vittima rilevate nella valutazione individuale di cui all'articolo 22, e l'immagine della vittima e dei suoi familiari. Gli Stati membri provvedono altresì affinché le autorità competenti possano adottare tutte le misure legali intese ad impedire la diffusione pubblica di qualsiasi informazione che permetta l'identificazione di una vittima minorenne.
- 2. Per proteggere la vita privata, l'integrità personale e i dati personali della vittima, gli Stati membri, nel rispetto della libertà d'espressione e di informazione e della libertà e del pluralismo dei media, incoraggiano i media ad adottare misure di autoregolamentazione.



#### Articolo 22

# Valutazione individuale delle vittime per individuarne le specifiche esigenze di protezione

- 1. Gli Stati membri provvedono affinché le vittime siano tempestivamente oggetto di una valutazione individuale, conformemente alle procedure nazionali, per individuare le specifiche esigenze di protezione e determinare se e in quale misura trarrebbero beneficio da misure speciali nel corso del procedimento penale, come previsto a norma degli articoli 23 e 24, essendo particolarmente esposte al rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni.
  - 2. La valutazione individuale tiene conto, in particolare, degli elementi seguenti:
    - a) Le caratteristiche personali della vittima;
    - b) Il tipo o la natura del reato; e
    - c) Le circostanze del reato.
- 3. Nell'ambito della valutazione individuale è rivolta particolare attenzione alle vittime che hanno subito un notevole danno a motivo della gravità del reato, alle vittime di reati motivati da pregiudizio o discriminazione che potrebbero essere correlati in particolare alle loro caratteristiche personali, alle vittime che si trovano particolarmente esposte per la loro relazione e dipendenza nei confronti dell'autore del reato. In tal senso, sono oggetto di debita considerazione le vittime del terrorismo, della criminalità organizzata, della tratta di esseri umani, della violenza di genere, della violenza nelle relazioni strette, della violenza o dello sfruttamento sessuale o dei reati basati sull'odio e le vittime con disabilità.
- 4. Ai fini della presente direttiva si presume che i minori vittime di reato abbiano specifiche esigenze di protezione essendo particolarmente esposti al rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni. Per determinare se e in quale misura debbano avvalersi delle misure speciali di cui agli articoli 23 e 24, i minori vittime di reato sono oggetto di una valutazione individuale come previsto nel paragrafo 1 del presente articolo.
- 5. La portata della valutazione individuale può essere adattata secondo la gravità del reato e il grado di danno apparente subito dalla vittima.
- 6. La valutazione individuale è effettuata con la stretta partecipazione della vittima e tiene conto dei suoi desideri, compresa la sua eventuale volontà di non avvalersi delle misure speciali secondo il disposto degli articoli 23 e 24.
- 7. Qualora gli elementi alla base della valutazione individuale siano mutati in modo sostanziale, gli Stati membri provvedono affinché questa sia aggiornata durante l'intero corso del procedimento penale.

#### Articolo 23



## Diritto alla protezione delle vittime con esigenze specifiche di protezione nel corso del procedimento penale

- 1. Fatti salvi i diritti della difesa e nel rispetto della discrezionalità giudiziale, gli Stati membri provvedono a che le vittime con esigenze specifiche di protezione che si avvalgono delle misure speciali individuate sulla base di una valutazione individuale di cui all'articolo 22, paragrafo 1, possano avvalersi delle misure di cui ai paragrafi 2 e 3 del presente articolo. Una misura speciale prevista a seguito di una valutazione individuale può non essere adottata qualora esigenze operative o pratiche non lo rendano possibile o se vi è urgente bisogno di sentire la vittima e in caso contrario questa o un'altra persona potrebbero subire un danno o potrebbe essere pregiudicato lo svolgimento del procedimento.
- 2. Durante le indagini penali le vittime con esigenze specifiche di protezione individuate a norma dell'articolo 22, paragrafo 1, possono avvalersi delle misure speciali seguenti:
  - a) Le audizioni della vittima si svolgono in locali appositi o adattati allo scopo;
  - b) Le audizioni della vittima sono effettuate da o tramite operatori formati a tale scopo;
  - c) Tutte le audizioni della vittima sono svolte dalle stesse persone, a meno che ciò sia contrario alla buona amministrazione della giustizia;
  - d) Tutte le audizioni delle vittime di violenza sessuale, di violenza di genere o di violenza nelle relazioni strette, salvo il caso in cui siano svolte da un pubblico ministero o da un giudice, sono svolte da una persona dello stesso sesso della vittima, qualora la vittima lo desideri, a condizione che non risulti pregiudicato lo svolgimento del procedimento penale.

- 3. Durante il procedimento giudiziario le vittime con esigenze specifiche di protezione individuate a norma dell'articolo 22, paragrafo 1, possono avvalersi delle misure sequenti:
  - a) Misure per evitare il contatto visivo fra le vittime e gli autori dei reati, anche durante le deposizioni, ricorrendo a mezzi adeguati fra cui l'uso delle tecnologie di comunicazione:
  - b) Misure per consentire alla vittima di essere sentita in aula senza essere fisicamente presente, in particolare ricorrendo ad appropriate tecnologie di comunicazione;
  - c) Misure per evitare domande non necessarie sulla vita privata della vittima senza rapporto con il reato; e
  - d) Misure che permettano di svolgere l'udienza a porte chiuse.



#### Articolo 24

## Diritto dei minori a beneficiare di protezione nel corso del procedimento penale

- 1. Se la vittima è un minore gli Stati membri, oltre alle misure di cui all'articolo 23, provvedono affinché:
  - a) Nell'ambito delle indagini penali tutte le audizioni del minore vittima di reato possano essere oggetto di registrazione audiovisiva e tali registrazioni possano essere utilizzate come prova nei procedimenti penali;
  - b) Nell'ambito delle indagini penali e del procedimento, secondo il ruolo della vittima nel pertinente sistema giudiziario penale, le autorità competenti nominino un rappresentante speciale per i minori vittime di reato qualora, ai sensi del diritto nazionale, i titolari della responsabilità genitoriale non siano autorizzati a rappresentare il minore vittima di reato in ragione di un conflitto di interesse con quest'ultimo oppure il minore vittima di reato non sia accompagnato o sia separato dalla famiglia;
  - c) I minori vittime di reato, qualora abbiano diritto a un avvocato, godano del diritto alla consulenza e rappresentanza legale, in nome proprio, nell'ambito di procedimenti in cui sussiste, o potrebbe sussistere, un conflitto di interessi tra il minore vittima di reato e i titolari della potestà genitoriale.

Le norme procedurali per le registrazioni audiovisive di cui al primo comma, lettera a), e la loro utilizzazione sono determinate dal diritto nazionale.

2. Ove l'età della vittima risulti incerta e vi sia motivo di ritenere che si tratti di un minore, ai fini della presente direttiva si presume che la vittima sia un minore.

#### CAPO 5

#### ALTRE DISPOSIZIONI

#### Articolo 25

## Formazione degli operatori

1. Gli Stati membri provvedono a che i funzionari suscettibili di entrare in contatto con la vittima, quali gli agenti di polizia e il personale giudiziario, ricevano una formazione sia generale che specialistica, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, che li sensibilizzi maggiormente alle esigenze di queste e dia loro gli strumenti per trattarle in modo imparziale, rispettoso e professionale.



- 2. Fatta salva l'indipendenza della magistratura e le differenze nell'organizzazione del potere giudiziario nell'ambito dell'Unione, gli Stati membri richiedono che i responsabili della formazione di giudici e pubblici ministeri coinvolti nei procedimenti penali offrano l'accesso a una formazione, sia generale che specialistica, che li sensibilizzi maggiormente alle esigenze delle vittime.
- 3. Con il dovuto rispetto per l'indipendenza della professione forense, gli Stati membri raccomandano che i responsabili della formazione degli avvocati offrano l'accesso a una formazione, sia generale che specialistica, che sensibilizzi maggiormente questi ultimi alle esigenze delle vittime.
- 4. Attraverso i loro servizi pubblici o finanziando organizzazioni che sostengono le vittime, gli Stati membri incoraggiano iniziative che consentano a coloro che forniscono servizi di assistenza alle vittime e di giustizia riparativa di ricevere un'adeguata formazione, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, e rispettino le norme professionali per garantire che i loro servizi siano forniti in modo imparziale, rispettoso e professionale.
- 5. A seconda delle mansioni svolte e della natura e del livello dei contatti fra **l'operatore** e le vittime, la formazione mira ad abilitare l'operatore a riconoscere le vittime e a trattarle in maniera rispettosa, professionale e non discriminatoria.

#### Articolo 26

## Cooperazione e coordinamento dei servizi

- 1. Gli Stati membri adottano azioni adeguate per facilitare la cooperazione tra Stati membri al fine di migliorare l'accesso delle vittime ai diritti previsti dalla presente direttiva e dal diritto nazionale. Tale cooperazione persegue almeno i seguenti obiettivi:
  - a) Scambio di migliori prassi;
  - b) Consultazione in singoli casi; e
  - c) Assistenza alle reti europee che lavorano su questioni direttamente pertinenti per i diritti delle vittime.
- 2. Gli Stati membri adottano azioni adeguate, anche attraverso internet, intese a sensibilizzare circa i diritti previsti dalla presente direttiva, riducendo il rischio di vittimizzazione e riducendo al minimo gli effetti negativi del reato e i rischi di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni, in particolare focalizzandosi sui gruppi a rischio come i minori, le vittime della violenza di genere e della violenza nelle relazioni strette. Tali azioni possono includere campagne di informazione e sensibilizzazione e programmi di ricerca e di istruzione, se del caso in cooperazione con le pertinenti organizzazioni della società civile e con altri soggetti interessati.

CAPO 6

**DISPOSIZIONI FINALI** 

Articolo 27



## Recepimento

- 1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro il 16 novembre 2015.
- 2. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un **siffatto riferimento all'atto della** pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

#### Articolo 28

#### Comunicazione di dati e statistiche

Entro il 16 novembre 2017, e successivamente ogni tre anni, gli Stati membri trasmettono alla Commissione i dati disponibili relativi al modo e alla misura in cui le vittime hanno avuto accesso ai diritti previsti dalla presente direttiva.

#### Articolo 29

#### Relazione

Entro il 16 novembre 2017 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione in cui valuta in che misura gli Stati membri abbiano adottato le misure necessarie per conformarsi alla presente direttiva, compresa una descrizione delle misure adottate ai sensi degli articoli 8, 9 e 23, corredata se del caso di proposte legislative.

## Articolo 30

## Sostituzione della decisione quadro 2001/220/GAI

La decisione quadro 2001/220/GAI è sostituita in relazione agli Stati membri che partecipano all'adozione della presente direttiva, fatti salvi gli obblighi degli Stati membri relativi ai termini per il recepimento nel diritto nazionale.

In relazione agli Stati membri che partecipano all'adozione della presente direttiva, i riferimenti alla suddetta decisione quadro si intendono fatti alla presente direttiva.

Articolo 31

Entrata in vigore



La presente direttiva entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

## Articolo 32

## Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva conformemente ai trattati.

Fatto a Strasburgo, il 25 ottobre 2012

Per il Parlamento europeo

II presidente

M. SCHULZ

Per il Consiglio

II presidente

A. D. MAVROYIANNIS





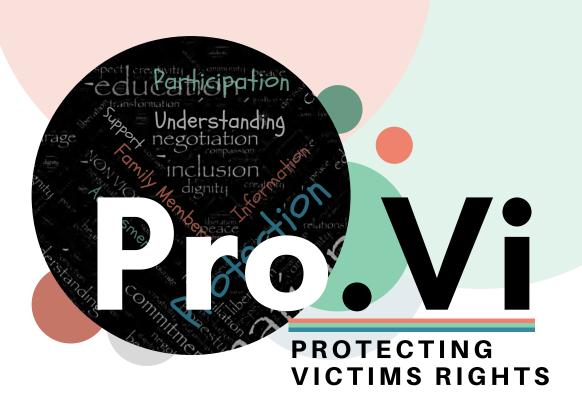












www.protectingvictimsrights.eu info@protectingvictimsrights.eu

Information
Participation
Understanding
Support
Protection
Family Members









