



**REGIONE  
PUGLIA**

DIPARTIMENTO WELFARE



# **DALLA LORO PARTE**

**RETE PUGLIESE PER L'ORIENTAMENTO  
E L'ASCOLTO DELLE VITTIME DI REATO**

**MANUALE OPERATIVO PER LA PRESA  
IN CARICO DELLE VITTIME DI REATO**

REALIZZATO CON IL CONTRIBUTO DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA.

# Sommario

<b>Premessa</b> .....	2
<b>Cap.1 La direttiva 2012/29/UE e i diritti delle vittime</b> .....	3
1. I diritti delle vittime di reato .....	3
1.1 Diritto all'informazione.....	4
1.2 Diritto di ricevere una attestazione relativa all'avvenuta presentazione della denuncia o della querela .....	5
1.3 Diritto alla traduzione .....	5
1.4 Diritto di accesso ai servizi di supporto per le vittime .....	6
1.5 Diritto di essere ascoltato.....	6
1.6 Diritti della persona offesa in caso di richiesta di archiviazione.....	6
1.7 Diritto alla tutela legale .....	7
1.8 Diritto al rimborso delle spese per la partecipazione al procedimento .....	8
1.9 Diritto alla restituzione della proprietà .....	8
1.10 Diritto al risarcimento .....	8
1.11 Diritto alla protezione .....	10
1.12 Diritto alla sicurezza.....	10
1.13 Diritto alla vita privata .....	11
1.14 Diritto di evitare il contatto con l'imputato .....	11
1.15 Diritti delle vittime con specifiche esigenze di protezione.....	12
1.16 Diritti di una vittima residente in un altro stato membro dell'Unione Europea .....	13
<b>Cap.2 Le vittime di reato, il trauma e le sue conseguenze</b> .....	14
2.1 Raccomandazione 1 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per un'assistenza centrata sulla persona .....	14
2.2 Vittime di eventi traumatici: le conseguenze del trauma sulla persona .....	14
2.3 Tipi di trauma potenzialmente esperiti dalle vittime .....	15
2.4 Regolazione delle emozioni e trauma: la risposta bifasica e la finestra di tolleranza .....	16
2.5 Le memorie traumatiche .....	21
2.6 Memoria procedurale implicita e trauma.....	22
2.7 Tracking del corpo e attenzione agli aspetti emotivi durante i colloqui con la vittima.....	23
<b>Cap.3 Indicazioni operative per la presa in carico</b> .....	26
3.1 Indicazioni operative .....	26
3.2 Vittimizzazione secondaria .....	28
3.3 Fattori di rischio per la Vittimizzazione Secondaria .....	29
<b>Cap.4 Breve Vademecum per l'operatore</b> .....	31

# PREMESSA

”Dalla loro parte” è il titolo di un progetto della Regione Puglia, finanziato dal Ministero della Giustizia, orientato a garantire alle vittime di reato informazioni sui diritti e supporto psicologico, mediante l’attivazione di 6 sportelli informativi presso gli Ordini degli Avvocati e uno spazio di ascolto telefonico per il supporto psicologico attuato dal Comune di Trani attraverso un Ente del terzo settore già gestore del Servizio generalista di assistenza alle vittime di reato Rete Dafne Puglia.

Le specifiche azioni progettuali, quella di sportello a garanzia del principio di prossimità alle vittime, e quella di ascolto e supporto psicologico mediante il numero verde 800 034 532 hanno consentito di raggiungere un numero significativo di utenti e di attivare strategie di presa in carico diversificate a seconda della singolare esperienza di vittimizzazione.

Con cadenza programmata è stata strutturata un’attività di monitoraggio degli esiti delle singole azioni progettuali esitata in un proficuo confronto interdisciplinare tra i professionisti impegnati nel progetto.

Da tale confronto è emersa la necessità di approfondire alcuni temi ritenuti ineludibili per tutti gli operatori impegnati nel progetto. Ne è derivata la condivisione di un percorso informativo/formativo sui seguenti contenuti: “La vittima tra diritti e bisogni”, “Le vittime di reato, il trauma e le sue conseguenze”, “Fattori di rischio per la rivittimizzazione”.

La particolare consistenza dei contenuti teorici proposti e la peculiare metodologia interattiva del modello formativo hanno suggerito ai partecipanti non solo di raccogliere il materiale didattico, ma anche di proporre una sorta di vademecum strutturato al termine del percorso formativo condiviso.

Ne è nato il Manuale Operativo, con l’obiettivo di delineare una buona prassi e di offrire delle linee guida operative per il team di professionisti impegnati nel progetto “Dalla loro parte” e per tutti coloro che a vario titolo si occupano di protezione e tutela delle vittime di reato.

Il cambiamento del panorama legislativo in materia di tutela e protezione delle vittime di reato avvenuto negli ultimi anni, sia a livello europeo che nazionale, si concretizza con l'emanazione della Direttiva 2012/29/UE (ed il relativo Decreto attuativo del 15 dicembre 2015 n. 212) che istituisce "Norme minime in materia di diritti assistenza e protezione delle vittime di reato", nonché, della Legge n. 67 del 28 aprile 2014 in materia di sospensione del procedimento con messa alla prova anche per gli adulti. La predetta direttiva intende come vittima una persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche, che sono stati causati direttamente da un reato, o 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.

L'art 1) della direttiva pone l'accento sui diritti delle vittime nel rispetto del loro vissuto prevedendo che gli stati membri dell'UE assicurino che le vittime siano riconosciute e trattate in maniera rispettosa, sensibile, personalizzata, professionale e non discriminatoria, in tutti i contatti con i servizi di assistenza alle vittime o di giustizia riparativa, mentre l'art 4) lettera j, prevede che alla vittima siano offerte, sin dal primo contatto con un'autorità competente, le informazioni relative ai servizi di giustizia riparativa disponibili.

Si parla in questo contesto di vittimizzazione primaria, la quale rappresenta il complesso delle conseguenze di natura fisica, psicologica, sociale ed economica derivanti dal reato stesso, o da una relazione avuta con l'autore del fatto, la quale si contrappone alla cosiddetta vittimizzazione secondaria, ossia quella condizione di ulteriore sofferenza e oltraggio psicologico e sociale vissuto dalla vittima in relazione ad un atteggiamento di insufficiente attenzione da parte delle agenzie di controllo. Infine, la vittimizzazione terziaria si verifica quando l'autore del reato di cui la vittima ha subito le conseguenze fisiche, psicologiche o economiche, rimane ignoto oppure viene assolto. I concetti di vittimizzazione primaria, secondaria e terziaria, saranno trattati più diffusamente nel testo.

### 1. I diritti delle vittime di reato <sup>1</sup>

Le vittime di reato possono esercitare una serie di diritti per soddisfare i propri bisogni, tutelare le proprie necessità e difendere i propri interessi derivanti dalla vittimizzazione.

Questi diritti sono stabiliti non solo dalle leggi nazionali, ma anche da strumenti

<sup>1</sup> Tutti i diritti di seguito elencati sono estratti dal sito <https://www.infovictims.it/>

giuridici internazionali, come la direttiva dell'Unione Europea che stabilisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato.

### **1.1 Diritto all'informazione**

Il diritto ad ottenere informazioni è molto importante perché solo una vittima ben informata può partecipare correttamente al processo ed esercitare i propri diritti.

Le informazioni devono essere fornite alla persona in modo semplice e chiaro, affinché le possa comprendere esattamente. La persona ha il diritto di ricevere informazioni sui suoi diritti, sullo stato dei procedimenti e sulle principali decisioni prese rispetto al proprio caso. Queste informazioni devono essere fornite in ogni fase del procedimento dall'autorità responsabile.

I Centri di Supporto per le Vittime di Reato svolgono un ruolo importante nel fornire informazioni sui diritti, su come esercitarli e su come ottenere informazioni sul processo.

#### **Informazioni sui diritti**

Fin dal primo contatto con un'autorità, che si tratti del Pubblico Ministero o della Polizia Giudiziaria, la vittima ha il diritto di essere informata di quanto segue:

Quali tipi di supporto è possibile ottenere e chi può fornirli, ad esempio assistenza medica, consulenza psicologica, supporto specialistico e in certi casi accoglienza in luoghi sicuri;

- Come e dove presentare una denuncia o una querela;
- Come e in quali condizioni si può ottenere protezione;
- Come si può ottenere consulenza e assistenza legale;
- Come e in quali condizioni è possibile ottenere un risarcimento dall'individuo che ha commesso il reato;
- In caso di crimine violento o violenza domestica, come e a quali condizioni si può ottenere un risarcimento dallo Stato;
- Come si può beneficiare dei servizi di interpretariato e traduzione;
- Nel caso in cui la vittima non risieda nel Paese in cui è avvenuto il reato, quali procedure speciali esistono per difendere i suoi interessi in quel Paese;
- Come fare un reclamo nel caso in cui i propri diritti non vengano rispettati dalle autorità;
- Quali sono i contatti delle autorità che la vittima deve utilizzare per trasmettere o richiedere informazioni sul processo;
- Quali servizi di Mediazione e Giustizia Ripartiva sono disponibili;
- Come e a quali condizioni si può chiedere il rimborso delle spese sostenute a seguito della partecipazione al procedimento.

Queste informazioni possono variare in base alle esigenze specifiche, alle circostanze personali della vittima e al tipo di crimine subito. Ulteriori informazioni possono essere fornite in altri momenti del processo.

### **Informazioni sul processo**

Su richiesta, la vittima ha il diritto di essere informata della decisione presa rispetto alla denuncia o alla querela che ha presentato, inclusa la decisione di perseguire l'imputato, di depositare una sospensione provvisoria o di sospendere il procedimento. La vittima ha anche il diritto di essere informata del giorno, dell'ora e del luogo del processo, nonché della sentenza.

A tal fine, è opportuno che la vittima dichiari, nel momento in cui viene informata dei suoi diritti, che desidera essere informata di tutte le decisioni prese nel procedimento penale e delle relative motivazioni. La vittima può anche decidere di non voler essere informata di tutto ciò che è stato appena elencato.

La vittima di un reato violento se ne fa richiesta, ha il diritto di essere informata del rilascio o della fuga dell'imputato o del condannato detenuti, nonché, in particolare nel caso in cui l'imputato è considerato un pericolo, delle informazioni sulle principali decisioni giudiziarie che riguardano lo status dell'imputato, in particolare l'applicazione di misure alternative di esecuzione.

Queste informazioni devono essere fornite ad ogni fase della procedura da parte dell'autorità responsabile. Le vittime hanno il diritto di visionare il fascicolo del caso, tranne quando si applica il segreto "istruttorio", ovvero il segreto su queste informazioni, oppure se il Pubblico Ministero si oppone sulla base del fatto che potrebbe compromettere l'indagine o i diritti delle parti nel processo.

### **1.2 Diritto di ricevere una attestazione relativa all'avvenuta presentazione della denuncia o della querela**

La vittima che presenta una denuncia o una querela ha il diritto di ricevere immediatamente una ricevuta. Se la vittima non parla la lingua del Paese in questione, ha diritto di ricevere questa ricevuta nella propria lingua o in un'altra lingua che possa capire.

### **1.3 Diritto alla traduzione**

In tutte le fasi processuali sia che si tratti di atti verbali, come l'ascolto dei testimoni, o di quelli scritti, viene utilizzata la lingua italiana.

Quando la vittima non parla italiano e deve partecipare ad un processo, ha il diritto di nominare un interprete.

Quando la vittima è sorda o ha problemi di udito, viene nominato un interprete della

lingua dei segni.

Nel caso di una vittima muta, le domande vengono fatte oralmente e la risposta viene data per iscritto.

Nel caso di minore età o infermità di mente, la vittima può ottenere la nomina di un Curatore Speciale.

Il ruolo dell'interprete in queste situazioni è molto importante per far sì che la vittima possa capire ciò che gli viene comunicato, e in modo che partecipi attivamente al processo. La nomina di un interprete è gratuita.

#### **1.4 Diritto di accesso ai servizi di supporto per le vittime**

La vittima ha il diritto di accedere ai servizi di supporto gratuiti prima, durante e dopo il reato.

La vittima ha il diritto di accedere ai servizi di supporto anche se non ha denunciato il reato e se non ha intenzione di intraprendere percorsi legali.

#### **1.5 Diritto di essere ascoltato**

Durante tutto il procedimento, la vittima ha il diritto di essere ascoltata, di fornire informazioni che possono essere importanti per l'indagine e poter fornire prove a sostegno della propria posizione.

Una volta segnalato il reato, la vittima ha l'opportunità di comunicare il maggior numero di elementi possibili e di fornire prove all'autorità che riceve la denuncia.

Anche durante le indagini preliminari, la vittima sarà convocata dalla Polizia Giudiziaria o, in alcuni casi, dalla Procura della Repubblica, per rilasciare dichiarazioni e aggiungere qualcosa che non è stato detto al momento della denuncia.

Se la persona indagata viene rinviata a giudizio (da accusato diventa imputato), la vittima sarà richiamata in Tribunale per fare dichiarazioni e rispondere a domande.

Nel corso delle indagini, il Pubblico Ministero, anche su richiesta della persona offesa, può chiedere al Giudice che la testimonianza sia assunta mediante incidente probatorio, cioè viene anticipata la raccolta delle prove che avrà efficacia nel successivo processo.

Un'altra possibilità è che la vittima possa chiedere di dare testimonianza in forma protetta e non nell'udienza pubblica. Si tratta di casi – indicati dal codice – in cui le vittime sono in condizioni di particolare vulnerabilità: maltrattamenti in famiglia, violenza sessuale, sfruttamento sessuale di minorenni, tratta di esseri umani, ecc.

#### **1.6 Diritti della persona offesa in caso di richiesta di archiviazione**

Se, al termine delle indagini preliminari, il Pubblico Ministero ritiene che non vi siano

prove sufficienti per chieder il rinvio a giudizio dell'indagato, chiede al Giudice per le Indagini Preliminari l'“archiviazione”: archiviazione della denuncia o della querela. Se la vittima non è d'accordo con la decisione del Pubblico Ministero, può presentare al Giudice per le Indagini Preliminari un atto di opposizione. Con l'atto di opposizione la vittima può far valere nuovi argomenti di investigazione e nuovi argomenti giuridici e fattuali.

Il termine per presentare l'atto di opposizione è di venti giorni; il termine è portato a trenta giorni in caso di furto con strappo e di furto in abitazione.

In caso di inerzia (ritardi) nello svolgimento delle investigazioni da parte del Pubblico Ministero, la persona offesa può chiedere al Procuratore Generale presso la Corte d'Appello l'avocazione (sostituzione) delle indagini.

Preliminari l'“archiviazione”: archiviazione della denuncia o della querela. Se la vittima non è d'accordo con la decisione del Pubblico Ministero, può presentare al Giudice per le Indagini Preliminari un atto di opposizione. Con l'atto di opposizione la vittima può far valere nuovi argomenti di investigazione e nuovi argomenti giuridici e fattuali.

Il termine per presentare l'atto di opposizione è di venti giorni; il termine è portato a trenta giorni in caso di furto con strappo e di furto in abitazione.

In caso di inerzia (ritardi) nello svolgimento delle investigazioni da parte del Pubblico Ministero, la persona offesa può chiedere al Procuratore Generale presso la Corte d'Appello l'avocazione (sostituzione) delle indagini.

### **1.7 Diritto alla tutela legale**

La vittima, durante tutto il procedimento, ha il diritto di ottenere consulenza legale e l'assistenza di un avvocato.

La vittima non abbiente, durante tutto il procedimento, ha il diritto di fruire della assistenza di un avvocato a spese dello Stato. La procedura per ottenere l'assistenza di un avvocato a spese dello Stato deve essere attivata dalla vittima stessa. La relativa domanda deve essere presentata per iscritto presso la Segreteria dell'Ordine degli Avvocati del Tribunale ove si svolge la procedura. La domanda deve essere corredata da tutta la documentazione relativa alla procedura e dalla documentazione fiscale che attesti che il richiedente non ha superato il limite di reddito previsto. Con l'accoglimento della domanda, la vittima non abbiente, avrà un avvocato che sarà retribuito dallo Stato. Esistono deroghe ai limiti di reddito, per determinati reati – quali maltrattamenti in famiglia, violenza sessuale, mutilazione genitale femminile, atti persecutori e altri, se commessi in danno di minorenni (tratta di esseri umani, sfruttamento sessuale).



### **1.8 Diritto al rimborso delle spese per la partecipazione al procedimento**

La vittima che interviene come testimone nel procedimento ha il diritto di essere rimborsata per le spese sostenute a seguito di tale partecipazione (ad esempio il biglietto del treno). Il rimborso deve essere richiesto per iscritto, attraverso un modulo ritirabile presso la cancelleria penale del Tribunale.

### **1.9 Diritto alla restituzione della proprietà**

Può accadere che, per lo svolgimento delle indagini sul crimine, vengano sequestrati i beni della vittima (per esempio, la sua auto o i suoi vestiti perché contengono tracce importanti per l'indagine), per essere utilizzati come prova.

Non appena non sono più necessari, la vittima ha il diritto di riavere i suoi oggetti.

Questo ritorno deve avvenire il prima possibile, in modo che la vittima non sia privata della sua proprietà al di là di ciò che è strettamente necessario ai fini del processo. In alcuni casi, affinché la vittima possa recuperare i suoi beni, deve essere presentata una richiesta scritta per richiedere la restituzione della proprietà.

### **1.10 Diritto al risarcimento**

Coloro che, a causa di reato, subiscono dei danni hanno il diritto di essere risarciti per gli stessi danni.

L'obbligo di risarcire spetta al colpevole del reato. Tuttavia, qualora il colpevole non sia in grado di fornire il risarcimento da un punto di vista patrimoniale, o qualora il colpevole sia rimasto sconosciuto e in caso di reati violenti, la vittima può ottenere dallo Stato un indennizzo parziale.

Per chiedere il risarcimento del danno, la vittima deve costituirsi parte civile nel processo penale. Per la costituzione di parte civile è necessaria l'assistenza di un avvocato.

In ogni caso, la vittima può chiedere il danno al di fuori del processo penale e nell'ambito di un procedimento davanti al giudice civile. Anche per avviare un procedimento civile è necessaria l'assistenza di un avvocato. I danni che possono essere richiesti sono i seguenti:

- Danni emergenti: ovvero tutte le spese sostenute a causa della violazione subita;
- Lucro cessante: ovvero tutti i mancati guadagni sofferti a causa della violazione subita;
- Danno biologico: ovvero il pregiudizio subito alla integrità psico-fisica a causa della violazione subita;
- Danno morale: ovvero le sofferenze subite a causa della violazione.

È da tenere presente che tra i danni rientrano anche le restituzioni dei beni e del denaro sottratti a causa della violazione messa in atto.

- Risarcimento dall'imputato

La vittima ha il diritto di essere risarcita per i danni materiali e morali subiti, direttamente dalla persona che ha commesso il reato.

Di norma il risarcimento deve essere richiesto nel contesto del procedimento penale. A tal fine la vittima deve informare le Forze dell'Ordine o il Pubblico Ministero, entro la fine della fase istruttoria, che intende presentare una richiesta di risarcimento danni.

Se il credito supera i 5000 euro, deve essere presentato da un avvocato che rappresenta la vittima. Se è uguale o inferiore, la vittima può farlo da sola. La richiesta di danni civili non è soggetta a particolari formalità; è un'applicazione che deve contenere una breve descrizione dei fatti su cui si basa l'applicazione e indicare i seguenti danni e valori corrispondenti:

- Danno alla proprietà, che include:
  - le perdite direttamente causate dal crimine, come i costi per i trattamenti ospedalieri, le spese per le medicine, i viaggi per gli appuntamenti medici, i vestiti danneggiati, ecc.;
  - i benefici che la vittima non è riuscita ad ottenere a causa del crimine che ha sofferto, come i salari che la vittima non è riuscita a ricevere mentre non era in grado di lavorare.
- Il danno non patrimoniale, che non può essere valutato economicamente a causa della salute, del benessere, dell'onore e del buon nome della vittima, può essere compensato solo dall'obbligo imposto all'autore del reato di pagare una certa somma alla vittima. I danni morali sono, per esempio, dolore fisico, disturbi psichici, sofferenza emotiva, perdita di prestigio o reputazione, ecc.

Insieme alla richiesta di risarcimento, la vittima deve presentare o indicare le prove, come fatture ospedaliere, testimoni che sono stati al suo fianco durante il periodo di maggiore sofferenza e cosa ha passato, ecc. Ogni volta che c'è una richiesta di risarcimento danni, la decisione su di esso è inclusa nel giudizio. Anche se non è stata presentata alcuna richiesta di risarcimento, il giudice può, di sua iniziativa e in considerazione della situazione della vittima, ordinare all'imputato di corrispondergli un certo risarcimento per il danno subito, a meno che la vittima non si opponga. Se l'individuo condannato a pagare il risarcimento non lo fa volontariamente, la vittima dovrà presentare un'azione legale a suo carico, cioè chiedere a un tribunale di sequestrare i suoi beni – fatture bancarie, immobiliari, veicoli o altra proprietà – al fine di garantire il pagamento dell'importo della compensazione.

- Risarcimento dallo Stato alle vittime di reati violenti

La Direttiva 2004/80/CE stabilisce che gli Stati membri dell'Unione Europea mettano in atto sistemi normativi volti a prevedere forme di indennizzo a favore delle vittime di reati violenti e dolosi, quando l'autore del fatto criminale sia sconosciuto o insolvente. Il recepimento nell'ordinamento italiano della norma europea è operato con la Legge n. 122 del 6 luglio 2016.

La domanda di accesso al Fondo statale e di riconoscimento dell'indennizzo deve essere presentata al Prefetto della provincia in cui ha sede l'Autorità giudiziaria che ha emesso la sentenza.

### **1.11 Diritto alla protezione**

Le vittime e le loro famiglie hanno il diritto alla protezione contro atti di ritorsione o intimidazione ma anche diritto alla protezione dal rischio che si ripetano atti contro di loro.

Se le Autorità ritengono che vi sia una seria minaccia di atti di vendetta o prove evidenti che la sicurezza e la privacy della vittima possano essere seriamente e intenzionalmente disturbate, la vittima e la sua famiglia possono avere protezione. La vittima può fissare il proprio domicilio, ai fini del processo, presso l'ufficio del proprio difensore.

### **1.12 Diritto alla sicurezza**

- Misure cautelari personali

La protezione e la sicurezza delle vittime possono essere salvaguardate applicando all'indagato o all'imputato delle misure cautelari.

La misura cautelare è una restrizione alla libertà dell'indagato o dell'imputato, che può essere applicata nel corso del procedimento penale se sussiste il pericolo di fuga, il pericolo di manomissione delle prove del reato, o il pericolo di ripetizione del reato.

Esistono diverse misure cautelari come:

- il divieto dell'espatrio a carico dell'indagato o dell'imputato;
- la sospensione a carico dell'indagato o dell'imputato dell'esercizio di determinate professioni;
- l'obbligo imposto all'indagato o all'imputato di presentarsi periodicamente alla Polizia;
- l'allontanamento imposto all'indagato o all'imputato dalla casa familiare, o dai luoghi frequentati dalla vittima;

- il divieto di avvicinamento imposto all'indagato o all'imputato ai luoghi frequentati dalla vittima;
- il divieto o l'obbligo imposto all'indagato o all'imputato di dimorare in un determinato territorio;
- l'arresto dell'indagato o dell'imputato presso il suo domicilio;
- l'arresto dell'indagato o dell'imputato presso il carcere o presso un luogo di cura.

In caso di stalking, violenza domestica e bullismo, la vittima può chiedere ed ottenere dal Questore del luogo un ammonimento contro l'autore.

La vittima deve essere informata in caso di revoca o sostituzione delle misure cautelari per il deposito di una memoria e dovrebbe essere ascoltata, quando il Giudice lo ritenga necessario.

### **Misure di prevenzione del Questore**

Nel quadro delle strategie di prevenzione della violenza e di tutela delle vittime vulnerabili si applicano misure di prevenzione proprie del Questore, quale Autorità Provinciale di Pubblica Sicurezza. Si fa riferimento, in particolare, all'ammonimento, importante strumento che consente di intervenire nei casi di stalking, violenza domestica e cyberbullismo.

Nei casi previsti dalla legge, il Questore può intervenire in maniera rapida e con una misura alternativa o parallela alla via giudiziaria.

#### **1.13 Diritto alla vita privata**

La vittima e i suoi familiari hanno il diritto alla privacy durante tutto il corso del procedimento. Il fatto che i procedimenti siano resi pubblici non significa che i dati relativi alla vita privata debbano essere anch'essi pubblici, soprattutto quando non sono elementi rilevanti.

Non è possibile trasmettere immagini o suoni di un atto procedurale, vale a dire il processo, a meno che il giudice non lo permetta e non vi sia opposizione da parte di nessuno degli intervenienti. Nei procedimenti relativi a reati sessuali o tratta di persone, il Giudice può imporre la chiusura dell'aula al pubblico e non può essere pubblicata l'identità delle vittime.

#### **1.14 Diritto di evitare il contatto con l'imputato**

La vittima ha il diritto di non incontrare o avere contatti con l'imputato, in particolare in Tribunale e nelle Stazioni di Polizia, ad esempio con l'utilizzo quando possibile, di porte di ingresso e di uscita e di spazi di attesa per la vittima diversa da quella usata dall'imputato e dai suoi parenti o da altre persone a lui vicine.

Purtroppo, molti dei Tribunali italiani non sono preparati o in grado di garantire

pienamente questo diritto.

### **1.15 Diritti delle vittime con specifiche esigenze di protezione**

Le vittime con specifiche esigenze di protezione sono quelle che, in base alle loro caratteristiche personali, al tipo o alla natura del crimine sofferto e / o alle circostanze in cui si è verificato il reato, sono particolarmente vulnerabili a causa del ripetersi della vittimizzazione, vittimizzazione secondaria, intimidazione o ritorsione, e che quindi hanno bisogno di cure particolari, specialmente a livello di protezione.

Questa vulnerabilità dovrebbe essere valutata caso per caso, ma occorre prestare particolare attenzione alle vittime che hanno subito un danno considerevole a causa della gravità del crimine, alle vittime di reati motivati da discriminazioni in base alle loro caratteristiche personali o a quelle vittime la cui relazione e dipendenza dal loro aggressore le rendono particolarmente vulnerabili. Sono esempi le vittime del terrorismo, della criminalità organizzata, della tratta di persone, della violenza di genere, della violenza domestica, della violenza sessuale e dei crimini di odio.

Indipendentemente dal tipo di crimine subito, i bambini, gli anziani e le persone che soffrono di malattie o disabilità dovrebbero essere presi particolarmente in considerazione quando si valutano gli specifici bisogni di protezione. Laddove una vittima particolarmente vulnerabile debba essere coinvolta in un atto procedurale, il Pubblico Ministero o il Giudice devono garantire che, indipendentemente dall'applicazione di altre misure, tale atto sia effettuato nelle migliori condizioni possibili, al fine di garantire la spontaneità e la sincerità delle risposte:

- La testimonianza della vittima particolarmente vulnerabile dovrebbe avvenire il prima possibile; questa richiesta deve essere fatta da un professionista appositamente qualificato e, nel caso in cui la vittima debba essere ascoltata più di una volta, le domande devono sempre essere fatte dallo stesso professionista;
- L'interrogatorio di una vittima di violenza sessuale, violenza di genere o violenza domestica, quando non eseguito da un Giudice o da un Pubblico Ministero, dovrebbe essere fatto da una persona dello stesso sesso della vittima se lo desidera;
- Gli atti procedurali dovrebbero essere organizzati in modo tale che il testimone particolarmente vulnerabile non incontri mai determinati soggetti coinvolti nello stesso processo, in modo particolare l'imputato;

- Quando è necessario evitare il contatto visivo tra la vittima e l'imputato, la vittima dovrebbe essere ascoltata usando l'occultamento o la teleconferenza e non dovrebbe essere necessaria la sua presenza in aula;
- La vittima sarà interrogata dal Giudice, dopo di che gli altri Giudici, il Pubblico Ministero, il difensore di parte civile, il difensore dell'imputato e il difensore del responsabile civile possono chiedere di fare ulteriori domande, che saranno fatte dal Giudice e non direttamente da questi;
- Alla vittima non dovrebbero essere poste domande sulla sua vita privata che non siano collegate al crimine che ha subito;
- In alcuni casi, gli atti procedurali, compreso il giudizio, possono essere condotti senza la presenza del pubblico.

In qualsiasi fase del procedimento, il Giudice, su richiesta del Pubblico Ministero, può determinare la rimozione temporanea della vittima particolarmente vulnerabile dalla famiglia o dalla casa-famiglia in cui si trova, e collocarla in altra struttura adibita.

### **1.16 Diritti di una vittima residente in un altro stato membro dell'Unione Europea**

Subire un crimine in uno Stato Estero pone la vittima in una situazione di particolare vulnerabilità a causa della mancanza di conoscenza delle procedure giudiziarie e dei servizi di assistenza disponibili e delle difficoltà di comprensione di un'altra lingua.

Di solito, oltretutto, il soggiorno della vittima nel paese in cui si è verificato il crimine è breve, e questo rende difficile la sua partecipazione al processo.

Una persona residente in un paese dell'Unione Europea che ha subito un reato in un altro paese dell'UE può presentare una denuncia alle autorità del suo paese di residenza.

Le autorità del paese di residenza della vittima devono prontamente trasmetterla alle autorità competenti del territorio in cui è stato commesso il reato. Nell'Unione Europea, la vittima di un reato in un paese diverso da quello della residenza beneficia della possibilità di far verbalizzare le sue prime dichiarazioni.

### **2.1 Raccomandazione 1 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per un'assistenza centrata sulla persona.**

L'OMS nella raccomandazione 1 per un'assistenza centrata sulla persona ha stabilito un elenco di buone prassi da seguire per gli operatori che sono in contatto con le vittime, basate sul rispetto dei diritti umani e per evitare il rischio di vittimizzazione secondaria, tra le quali:

- Essere non giudicanti, ma supportivi e validanti rispetto a ciò che la vittima dice evitando la colpevolizzazione della vittima (credenza nel mondo giusto);
- Fornire assistenza pratica e supporto che risponda alle sue preoccupazioni, ma senza avere un comportamento intrusivo;
- Chiedere di raccontare la storia di vita, ascoltando con attenzione, ma senza fare pressioni affinché parli (evitare la ritraumatizzazione da verbalizzazione);
- Fornire o mobilitare il sostegno sociale;
- Agevolare l'accesso alle informazioni sulle risorse disponibili, compresi i servizi legali e di altro tipo, che la vittima potrebbe ritenere utili;
- Assisterla al fine di aumentare la sicurezza per sé e per i propri figli, quando necessario;
- Garantire privacy e riservatezza (informando sui limiti della riservatezza – quando vi è obbligo di segnalazione);

L'OMS pone inoltre l'accento sui bisogni fondamentali delle vittime, sottolineando che la vulnerabilità delle vittime e la severità delle loro reazioni agli eventi di vittimizzazione, influenzano i bisogni delle stesse sia nel corso delle attività investigative sia nell'ambito del procedimento penale. Tra i bisogni fondamentali e inalienabili delle vittime vi è quindi quello di riprendere il controllo della propria vita grazie al superamento del senso di impotenza percepito durante e dopo gli accadimenti e quello di poter esprimere e vedere riconosciuto e validato il proprio vissuto di vittimizzazione, comprese le emozioni ad esso conseguenti, e di ricevere supporto e protezione. Ciò può essere facilitato qualora la vittima sia messa nelle condizioni ottimali per acquisire informazioni utili a rafforzare la sensazione di poter raggiungere degli obiettivi di giustizia attraverso l'azione penale.

### **2.2 Vittime di eventi traumatici: le conseguenze del trauma sulla persona**

«Sentivamo fluirci per le vene, insieme col sangue estenuato, il veleno di Auschwitz [...]. Ci sentivamo vecchi di secoli, oppressi da un anno di ricordi feroci, svuotati e



inermi». (La tregua, Primo Levi, 1966)

L'associazione tra l'essere vittime di reato e traumatizzazione è stata altamente riconosciuta in letteratura. Il Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali (DSM-5; American Psychiatric Association [APA, 2013]) fornisce una definizione di esperienze traumatiche o trauma puntuale. Essa infatti implica che l'individuo sia esposto a eventi potenzialmente traumatici o stressanti come pericolo di morte effettiva o minaccia di morte, lesioni gravi o violenza sessuale, in cui il soggetto vive direttamente l'evento traumatico, assiste all'evento vissuto da altri, in particolare i caregiver primari, o viene a conoscenza del fatto che l'evento traumatico è accaduto ad un genitore o tutore o persona vicina (Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali (DSM-5; American Psychiatric Association [APA, 2013])). Il trauma è quindi il risultato mentale di un evento o una serie di eventi improvvisi ed esterni in grado di rendere l'individuo temporaneamente inerme e di disgregare le sue strategie di difesa e di adattamento (Herman, 2005). Esso è una risposta soggettiva ad un evento oggettivo.

Le esperienze traumatiche sono in grado di influenzare l'equilibrio psicologico, biologico e sociale di coloro i quali ne sono stati vittime, a tal punto che la memoria di un particolare evento viene a contaminare tutte le altre esperienze (Van der Kolk, McFarlane, e Weisaeth, 2012). Tuttavia, va precisato che non tutti gli eventi potenzialmente traumatici producono un trauma psichico e sviluppano sintomatologia, la quale è presente esclusivamente nel 10% di chi ha vissuto tali eventi. Inoltre, non tutti i sintomi di carattere clinico derivano dal trauma psichico. Ad esempio, i sintomi di panico pur essendo a volte correlati ad esperienze pregresse potenzialmente traumatizzanti, non lo sono nella maggior parte dei casi.

Una condizione sine qua non per cui un evento potenzialmente traumatizzante possa essere definito trauma sussiste quando una persona è sopraffatta da un evento o da una serie di eventi o dal perdurare di condizioni soggettivamente percepite come potenzialmente letali, tali da lasciarla sopraffatta, indifesa e priva di controllo. Un'altra caratteristica saliente del trauma è che le esperienze traumatiche, le quali non sono state elaborate e integrate nella normale memoria narrativa autobiografica, possono essere rivissute a livello sensoriale ed emotivo anche se il trauma è passato da molto tempo, in risposta a fattori sia velati che evidenti che ricordano il trauma per catena associativa.

### **2.3 Tipi di trauma potenzialmente esperiti dalle vittime**

La letteratura in materia di trauma, generalmente distingue i Traumi "Big T" o di tipo I che comprendono:



- Incidenti gravi;
- Disastri naturali
- Atti di violenza (stupro, aggressioni);
- Esperienze di Guerra, campi di concentramento, combattimenti;
- Gravi interventi o malattie a rischio di vita;
- Abusi sessuali e fisici (se isolati)

I Traumi “Small T” o di tipo II sono invece caratterizzati da:

- Molteplicità e ripetitività degli eventi o presenza della cosiddetta “atmosfera traumatica” (es. vivere in un contesto in cui viene agita violenza sul partner intimo o sui minori);
- Abusi emotivi, fisici, sessuali, e negligenza emotiva e fisica (neglect) ripetuti;
- Insicurezza primaria (assenza di cibo, malnutrizione, assenza dei genitori, patologie psichiatriche, istituzionalizzazione di un genitore, violenza domestica, abuso di droghe o dipendenze da sostanze e/o alcool negli adulti);

I Traumi di tipo II essendo multipli, ripetuti e avvenendo spesso nei contesti relazionali importanti delle vittime ed essendo agiti dai caregiver primari (genitori o tutori), soprattutto se esperiti in età precoce (infanzia e adolescenza), tendono ad avere effetti sulla regolazione delle emozioni, sull’attaccamento (Farina, e Liotti, 2018), sulle sensazioni corporee, sulle percezioni (intrusioni di memorie traumatiche), e sull’identità, includendo lo sviluppo di convinzioni negative rigide sul sé e sul mondo. Inoltre, se associati ad un Big T, tendono a creare un effetto a spirale negativo, in cui i danni dall’attaccamento si aggiungono a quelli derivanti dagli effetti sovrachianti dei traumi di tipo I (per una visione completa della relazione tra attaccamento e trauma si rimanda al testo del 2011, Sviluppi traumatici. Eziopatogenesi, clinica e terapia della dimensione dissociativa, a cura di Giovanni Liotti e Benedetto Farina).

## **2.4 Regolazione delle emozioni e trauma: la risposta bifasica e la finestra di tolleranza**

Uno degli aspetti chiave della traumatizzazione è quello che Van Der Kolk (1987) ha definito la risposta bifasica al trauma, ossia l’alternarsi di momenti di iperattivazione fisiologica e di risposte intrusive (riattivazione delle memorie traumatiche per immagini e sensoriali, flashback), da un lato, e di appiattimento e costrizione emotiva, dall’altro. Con il termine arousal o stato di attivazione fisiologica ci si riferisce alla possibilità e alle modalità del nostro organismo di rispondere a stimoli di varia natura, modificando parametri fisiologici, generalmente misurabili, come la frequenza cardiaca, il ritmo respiratorio, la vasodilatazione e la vasocostrizione, la motilità gastrointestinale, l’increzione ormonale, la conducibilità

elettrica della cute, il diametro pupillare e molti altri ancora (Tagliavini, 2011).

In condizioni normali e in assenza di stimoli esterni potenzialmente mortali o traumatizzanti, gli esseri umani sono all'interno di quella che Daniel Siegel ha definito la Finestra di Tolleranza Emotiva o di attivazione fisiologica (arousal) ottimale. Steven Porges (2014) ha ulteriormente ampliato il concetto di Finestra di Tolleranza con l'elaborazione della Teoria Polivagale. Secondo l'autore Statunitense, a livello neurofisiologico, la finestra di tolleranza è collegata all'attivazione del ramo ventrale del X nervo cranico o nervo Vago, il nervo deputato alla regolazione del tono respiratorio e del battito cardiaco in situazioni di assenza di stress. Quando si è all'interno della finestra di tolleranza è possibile porre l'attenzione consapevolmente al momento presente, essere creativi e lavorare e si esperisce uno stato di calma e serenità. Inoltre in questa condizione è possibile l'ingaggio sociale poiché tutte le aree superiori della neocorteccia sono attive, in particolar modo quella frontale, deputata alla pianificazione degli obiettivi e del futuro, alla regolazione degli impulsi e all'interazione sana con l'altro. In pratica la persona si sente a suo agio in questo stato emotivo e fisiologico e riesce ad elaborare efficacemente le informazioni sensoriali, emotive e cognitive e ad immagazzinarle in un'unità mnestica integrata, coerente e narrabile.

Al contrario, in situazioni di stress acuto o in presenza di stimoli esterni potenzialmente minacciosi o letali, qualsiasi essere umano, ma anche le specie animali superiori, è portato a reagire con le cosiddette "risposte di difesa a cascata" (Porges, 1995; Van der Kolk, 1996), ovvero delle risposte automatiche innate deputate alla sopravvivenza, che si susseguono in un ordine prestabilito, da quelle filogeneticamente più evolute (mediate da parti evolutivamente più recenti del nostro Sistema Nervoso Centrale [SNC]), a quelle più arcaiche dal punto di vista evolutivo (mediate dal Tronco Encefalico e dai nervi cranici, in particolar modo dal ramo dorsale del nervo Vago). Uno stimolo esterno percepito come minaccioso o potenzialmente letale dagli organi di senso (propriocezione, vista, udito, tatto), crea un impulso elettrico che viene mandato attraverso delle reti neurali-assonali all'amigdala, ossia il centro deputato alla individuazione del pericolo, la quale invia segnali al Sistema Nervoso Autonomo (da ora SNA), la quale ha la funzione di attivare tre risposte di difesa dal pericolo fondamentali per garantirci l'incolumità fisica: Freezing o congelamento o risposta di orientamento, Fuga e Attacco. Tali risposte autonome sono risposte di iperattivazione fisiologica o iper-arousal, dove con questo termine si intende una risposta a carico del Sistema Nervoso Autonomo, caratterizzato da un'iper-reattività a stimoli reali o che ricordano o sono associati con l'evento

minaccioso (risposta di startle), accompagnata anche da risposte di attacco o fuga e da scatti d'ira esplosivi e aggressivi, nonché dalla riproposizione sensoriale e per immagini di situazioni che ricordano l'evento potenzialmente traumatizzante e, infine, dalla tendenza ad anticipare e a controllare i potenziali pericoli ambientali (ansia anticipatoria: "l'evento traumatico potrebbe ripresentarsi all'improvviso"). Le risposte di fuga e attacco sono precedute da una reazione di orientamento/congelamento o Freezing ipertonico, in cui l'attenzione è orientata a comprendere da che parte arriverà la minaccia e quale opzione ha maggiore probabilità di garantire la sopravvivenza tra le due difese attive di fuga e di attacco (Fight or Flight). Il freezing, quindi, predispone il corpo alle risposte di fuga e attacco, ed è caratterizzato da alta eccitazione del SNA, mediata dal rilascio di adrenalina e noradrenalina, accompagnata da rigidità muscolare e, in casi estremi, da completo blocco e rigidità muscolare, con conseguente impossibilità di muoversi, e in taluni casi da disconnessione dell'Area di Wernicke e dell'area di Broca (le aree del lobo sinistro rispettivamente deputate alla ricezione e all'articolazione del linguaggio) con conseguente impossibilità a emettere suoni (terrore muto). Il freezing ipertonico è descritto come la situazione "dell'alce abbagliato dai fari della macchina", che resta paralizzato di fronte alla luce improvvisa degli abbaglianti e rimane bloccato nel mezzo della carreggiata, incapace di muoversi (Tagliavini, 2011). Le difese di fuga o attacco, sono accompagnate da tutte le concomitanti reazioni fisiologiche legate al rilascio di adrenalina e noradrenalina, quali l'accelerazione del battito cardiaco (tachicardia) e il rilascio di glucosio a livello ematico che raggiungerà i muscoli preparandoli allo sforzo. A livello emotivo esse sono legate alle emozioni di ansia, panico, paura, terrore e rabbia/collera.

Qualora le difese a cascata di Freezing, Fuga e Attacco non garantiscano la sopravvivenza della vittima dell'evento potenzialmente traumatizzante o l'eliminazione della minaccia, o qualora la vittima non possa né fuggire né attaccare, ad esempio quando la forza dell'aggressore è maggiore o la vittima risulti essere immobilizzata, in modo automatico, il SNA sarà disattivato, mentre contemporaneamente verrà attivato il ramo dorsale del nervo Vago che avvierà una risposta di ipoattivazione fisiologica. L'ipoattivazione fisiologica comporta la disattivazione delle risposte difensive attive di fuga e di attacco e di orientamento (freezing), ed è connotata, a livello sensoriale e motorio da sensazione di ottundimento, vertigini, stordimento, sonnolenza estrema e repentina, freezing/congelamento flaccido (collassamento/svenimento), morte simulata o finta morte; a livello emotivo da emotività appiattita, senso di colpa, vergogna e disgusto verso se stessi, disperazione, mancanza di speranza, sensazione di essere indifesi e impotenti di fronte agli eventi, depressione e da incapacità cognitive quali un

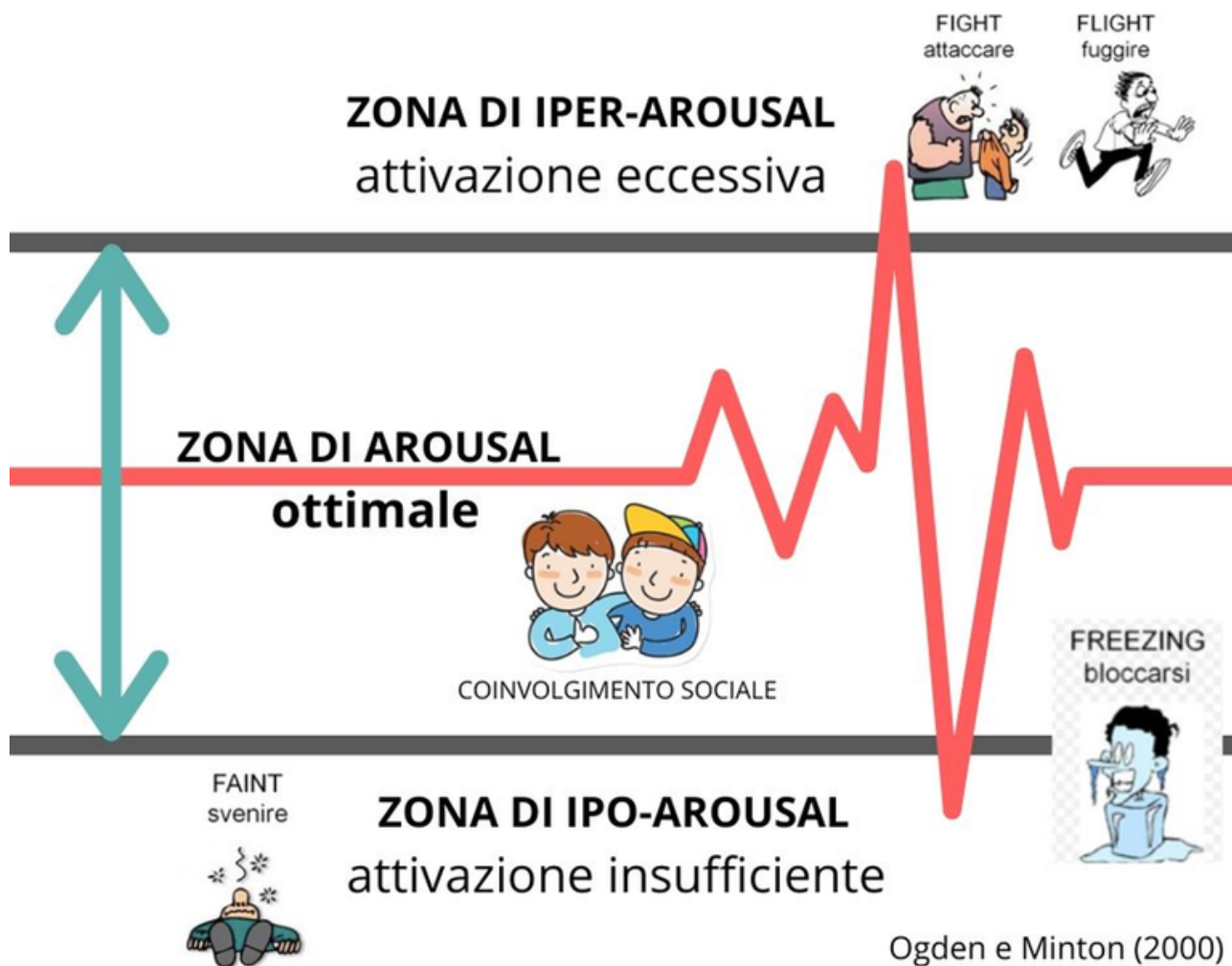
rallentamento delle abilità esecutive e restringimento del campo della coscienza; a livello comportamentale da risposte di sottomissione, eloquio rallentato o a scatti o assenza di eloquio. In casi di esperienze traumatiche estreme l'ipoattivazione fisiologica può predire la comparsa di stati dissociativi (per dissociazione s'intende un'interruzione delle normali funzioni integrative della coscienza, della memoria, degli stati emotivi, dell'identità, della percezione, e della rappresentazione dello schema corporeo, del controllo motorio volontario e dei comportamenti, che include esperienze come amnesia, disturbi dell'identità, depersonalizzazione e derealizzazione (APA, 2013)). L'ipoattivazione fisiologica si manifesta a livello relazionale e sociale nella tendenza della persona all'isolamento, da ritiro dagli obblighi familiari e lavorativi, e da senso di estraneazione rispetto al sé e al mondo. Tutti i meccanismi precedentemente descritti sono risposte normali ad eventi anormali o soverchianti, le quali si attivano automaticamente in condizioni peritraumatiche. Queste risposte tendono a rientrare dopo l'evento traumatico, ma nel caso in cui l'esperienza potenzialmente traumatizzante sia stata particolarmente intensa o ripetuta, esse possono perdurare nel tempo, cronicizzandosi e predisponendo il soggetto traumatizzato allo sviluppo di sindromi di carattere clinico come il Disturbo da Stress Post Traumatico (PTSD), il Disturbo da Stress Post Traumatico Complesso (cPTSD), e i Disturbi Dissociativi (DSM-5; APA, 2013). Inoltre la presenza di traumi cumulativi implica un restringimento della finestra di tolleranza con l'attivazione delle difese a cascata di fuga, attacco, congelamento, svenimento e finta morte in modo rapido e con una soglia di attivazione più bassa. In parole povere, se prima dell'evento potenzialmente traumatizzante un soggetto risponde attivando i meccanismi di difesa a cascata solo in casi estremi, gli stati di iperattivazione fisiologica e di ipoattivazione fisiologica sono attivati da stimoli di intensità molto minore o che ricordano l'evento traumatico quali odori, tono della voce immagini, volti, movimenti.

In quest'ottica dunque è traumatizzante ciò che causa una disregolazione cronica dell'arousal fisiologico, emotivo e comportamentale, sia attraverso la rottura dei sistemi di regolazione adulti (nel caso di Big T) sia attraverso un danno allo sviluppo di tali sistemi (traumi Small T o relazionali precoci) (Tagliavini, 2011).

Oltre alle reazioni descritte dettagliatamente in questo paragrafo, andrebbe aggiunto che le persone vittime di eventi traumatici sviluppano delle cognizioni negative tipiche sul sé, sul mondo e sulle relazioni quali: "Non ho il diritto di esistere"; "Non merito sostegno"; "I miei bisogni non saranno soddisfatti"; "Le mie emozioni non sono giuste (sono sbagliato/a)"; "Me lo sono meritato/a". Queste cognizioni tendono ad autopertuarsi, cedendo il passo a circoli viziosi di rimuginii a valenza emotiva negativa, i quali a loro volta aumentano la probabilità che la

persona traumatizzata sia vulnerabile rispetto alla riattivazione delle reazioni post-traumatiche.

Figura 1. La finestra di tolleranza (Siegel, 1998)



La Tabella 1 riassume i concetti chiave riportati in questo paragrafo di finestra di tolleranza, iperattivazione fisiologica e di ipoattivazione fisiologica con i correlati sensoriali, emotivi, cognitivi e comportamentali.

Iperarousal: tendenza all'attacco, tendenza alla fuga, freezing/congelamento (Sensazione di "paralisi), ansia estrema-panico, furia, terrore (attivazione del ramo simpatico del SNA, iperattivazione dell'amigdala, rilascio di adrenergici);

Finestra di Tolleranza Emotiva o arousal ottimale: normale tono fisiologico-zona di arousal ottimale (attivazione del sistema ventrovagale e del ramo parasimpatico del SNA con rilascio di colinergici), stato di calma con possibilità di ingaggio sociale e di porre l'attenzione in modo consapevole agli stimoli.

Ipoarousal: freezing flaccido (collassamento/svenimento), finta morte, dissociazione (attivazione del sistema dorsovagale e rilascio di oppioidi endogeni), vertigini, stordimento, eloquio rallentato o assente, sonnolenza, analgesia (assenza di dolore) e anestesia (assenza di sensazioni epidermiche e muscolari), restringimento del campo di coscienza, emotività appiattita, incapacità cognitive, risposte di sottomissione, disperazione, disgusto, depressione, vergogna, colpa e senso di impotenza.

## 2.5 Le memorie traumatiche

«Così per noi anche l'ora della libertà suonò grave e chiusa, e ci riempì gli animi, ad un tempo, di gioia e di un doloroso senso di pudore, per cui avremmo voluto lavare le nostre coscienze e le nostre memorie della bruttura che vi giaceva: e di pena, perché sentivamo che questo non poteva avvenire, che nulla mai più sarebbe potuto avvenire di così buono e puro da cancellare il nostro passato, e che i segni dell'offesa sarebbero rimasti in noi per sempre, e nei ricordi di chi vi ha assistito, e nei luoghi ove avvenne, e nei racconti che ne avremmo fatti» (Primo Levi, La tregua)

Le normali memorie episodiche degli eventi che ci accadono nella vita sono immagazzinate in varie parti della corteccia cerebrale ma in particolar modo il loro consolidamento avviene nell'ippocampo (zona del lobo temporale) sinistro e nella corteccia peri-ippocampale sinistra. Esse sono recuperabili e narrabili e sono caratterizzate da coerenza narrativa e cronologica. Praticamente siamo in grado di riattivare episodi del passato e di contestualizzarli nel tempo e nello spazio. Al contrario le memorie traumatiche sono immagazzinate nell'emisfero cerebrale destro o cervello emotivo (Schoore, 2008), in forma iconica e somato-sensoriale



(sensazioni viscerali, immagini, emozioni intrusive). Esse sono memorie non storicizzate e minacciose vissute come attuali attivate dai cosiddetti trigger (stimoli attivanti) nel presente. Il soggetto che ha vissuto un trauma tende quindi a rivivere le sensazioni e le emozioni soverchianti esperite durante il trauma e a comportarsi come se l'evento minaccioso per la sopravvivenza fosse presente in quel momento, anche se il pericolo è passato, in risposta a stimoli esterni o interni che ricordano il trauma o alcune parti di esso o associati al trauma attraverso catene associative implicite o inconsce. In particolare, il vissuto di sopraffazione esperito durante un evento traumatico altera la capacità di elaborare e codificare la propria esperienza emotiva bloccando il soggetto in risposte di difesa (attacco, fuga, freezing, collasso e finta morte) (Levine, 2014). La persona quindi "ricorda" i traumi passati rivivendo le manifestazioni non verbali dell'evento traumatico (tra cui l'arousal disregolato, le emozioni soverchianti e le risposte di difesa), o attraverso sintomi fisici misteriosi apparentemente privi di base organica (sensazioni di anestesia, analgesia, intorpidimento degli arti, paralisi senza danno neurologico o organico, sensazioni di freddo o caldo). I traumi, inoltre, non essendo recuperabili a livello verbale, rimangono tipicamente non integrati e inalterati nel tempo.

## **2.6 Memoria procedurale implicita e trauma**

La memoria è suddivisa in due grandi categorie. La prima è la memoria dichiarativa o esplicita che riguarda la consapevolezza cosciente di fatti o eventi accaduti all'individuo, che subisce danni permanenti se vi è una lesione a livello del lobo frontale e dell'ippocampo. La seconda grande categoria è la memoria procedurale implicita o non dichiarativa, che si riferisce invece al ricordo di capacità acquisite e abitudini, di risposte emotive, azioni riflesse e delle cosiddette risposte condizionate, cioè quelle per associazione (es. l'odore di urina se associato al vicolo buio dove si è subita un'aggressione è in grado di innescare per associazione condizionata una risposta di terrore) (Van Der Kolk, Mc Farlane & Weisaeth, 2007). La memoria procedurale implicita è quella maggiormente attiva durante e dopo le risposte ad un evento potenzialmente traumatizzante, è innescata da trigger o stimoli attivanti, in cui il soggetto non può attivare esplicitamente il ricordo ma agisce, sente e immagina senza riconoscere l'influenza della passata esperienza sulla realtà presente (Siegel, 1999). Quindi mentre il soggetto ricorda, non ha la "sensazione di ricordare qualcosa", il che influenza in modo potente e non consapevole il comportamento; l'esperienza del passato diventa "realtà vissuta e percepita nel momento presente" (un trigger attiva memorie implicite sensoriali facendoci provare le stesse emozioni e sensazioni esperite durante il trauma). In aggiunta le memorie traumatiche possono essere ricordate o con estrema vividezza o andare incontro ad oblio, essendo resistenti alla normale integrazione nel sistema della memoria

dichiarativa esplicita e episodica (per immagini) (van der kolk et al., 2007). Esse vanno incontro al fenomeno paradossale dell'iper-consolidamento, che si contrappone a quello dell'ipo-consolidamento e delle amnesie. Se infatti le memorie legate ad eventi emotivamente intensi sono iper-consolidate nella nostra corteccia cerebrale e le memorie legate ad eventi soverchianti sono collegate ai fenomeni di attivazione repentina e di riviviscenza dell'esperienza traumatica per sensazioni ed immagini fulgide in risposta a stimoli attivanti, al contrario tanto più la traumatizzazione risulta essere ripetuta, avvenuta in età precoce o in periodi critici dello sviluppo cerebrale e dell'identità (preadolescenza e adolescenza), e inflitta da genitori o persone prossime alla vittima, tanto maggiore sarà la possibilità che il soggetto risulti incoerente nella narrazione degli eventi traumatici o che presenti dei deficit della memoria o delle vere e proprie amnesie (Amnesia Dissociativa, DSM-5; APA, 2013). In questo paradosso giocherebbe un ruolo fondamentale il cortisolo, ossia quell'ormone normalmente rilasciato in situazioni di stress che ci prepara alle risposte di fuga e attacco. In situazioni traumatiche, infatti, il cortisolo aiuta l'iper-consolidamento della memoria degli eventi traumatici proprio per ricordare al nostro SNC che siamo in pericolo e dobbiamo salvaguardare la nostra vita, per cui qualsiasi stimolo ricordi il trauma attiva il campanello d'allarme rappresentato dall'amigdala per prepararci o a fuggire o ad attaccare. Al contrario, in situazioni di stress traumatico ripetuto e precoce il cortisolo presente nel circolo ematico, che non ha mai la possibilità di ritornare a livello basale, ha un'azione neurotossica sui neuroni dell'ippocampo, il che sarebbe la causa delle amnesie rispetto agli eventi traumatici. Capiamo quindi come le testimonianze delle vittime e la rilevazione della coerenza e dell'attendibilità delle stesse rispetto agli eventi potenzialmente traumatizzanti vissuti possa essere inficiata dagli eventi traumatici stessi. Per questo motivo gli operatori addetti alla rilevazione della testimonianza delle vittime di eventi potenzialmente traumatizzanti, soprattutto in caso di vittime vulnerabili o minorenni, devono necessariamente affrontare i colloqui coadiuvati dall'intervento di tecnici esperti nel settore e con l'ausilio di strumenti validi ed efficaci.

## **2.7 Tracking del corpo e attenzione agli aspetti emotivi durante i colloqui con la vittima**

Il tracking è la capacità di osservare le esperienze fisiche emotive e cognitive altrui come postura, movimenti, respiro, espressioni facciali, gesti, tremolii, prosodia. Esso comporta la focalizzazione su ciò che accade mentre sta accadendo imparando ad osservare i dettagli precisi dell'organizzazione dell'esperienza dell'utente, momento per momento. Essa? O esso? implica quindi la focalizzazione dell'attenzione su:



1. Cambiamenti lievi: variazioni del colorito, dilatazione di narici e pupille, leggera tensione o tremore, pelle d'oca, occhi socchiusi, micromovimenti e tendenze all'azione;
2. Cambiamenti evidenti: collasso della colonna vertebrale, rotazione del collo, sollevamento delle mani, spinta con un braccio o qualsiasi altro movimento muscolare grossolano;

Risulta quindi di fondamentale importanza stabilire il contatto con l'utente durante il colloquio amplificando gli stati di calma e sicurezza percepita e diminuendo in questo modo il rischio di rivittimizzazione. Durante il colloquio è quindi fondamentale dimostrare comprensione, risonanza, compassione per l'esperienza passata e presente dell'utente, offrendo semplici riscontri che rispecchiano le parole, le emozioni e le esperienze, mantenendo un tono di voce calmo e sicuro che favorisca l'automodulazione dell'utente o proponendo affermazioni che dimostrino comprensione dell'esperienza attuale dello stesso. È utile inoltre usare frasi brevi e semplici anziché domande che mettano a rischio l'utente di essere soverchiato dal riemergere delle memorie traumatiche, commentando in modo empatico la sua esperienza. È altresì consigliato assumere un atteggiamento aperto alle correzioni da parte dell'utente, in modo tale da favorire l'emergere di un clima disteso e paritetico (attivazione del sistema motivazionale cooperativo e non di rango/simmetria/competizione né di accudimento, soprattutto con gli utenti che hanno subito traumi relazionali precoci o dell'attaccamento). Al contrario, il contatto corporeo con l'utente andrebbe utilizzato con discrezione e con il permesso dello stesso, in quanto potrebbe attivare, anche se benevolo, una reazione a carico del SNA, con il rischio che lo stesso sia catapultato oltre la sua finestra di tolleranza. Infine è buona regola rispettare i confini corporei dell'utente chiedendogli dove preferisce accomodarsi, se la distanza da sé lo/la fa sentire a proprio agio.

Di fondamentale importanza risulta quindi la consapevolezza che il mero parlare delle esperienze traumatiche vissute possa riattivare ricordi impliciti trauma-correlati provocando una disregolazione dell'arousal con conseguente attivazione delle difese animali a cascata. Quando si attivano le difese a cascata sarebbe buona regola interrompere il colloquio e contattare un esperto che ci aiuti a gestire il colloquio, in grado di agire con interventi tecnici che stabilizzano il livello di arousal, permettendo all'utente di rientrare nella finestra di tolleranza.

## BIBLIOGRAFIA

1. American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.)*. Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.
2. Farina, B., & Liotti, G. (2018). *Dimensione dissociativa e trauma dello sviluppo. Dimensione dissociativa e trauma dello sviluppo*, 183-195.
3. Herman, J. L. (2005). *Guarire dal trauma: affrontare le conseguenze della violenza, dall'abuso domestico al terrorismo*. Magi.
4. Levine, P. A. (2014). *Somatic Experience. Esperienze Somatiche nella Risoluzione del Trauma*. Astrolabio Ubaldini, Roma.
5. Liotti, G. e Farina, B. (2011). *Sviluppi traumatici. Eziopatogenesi, clinica e terapia della dimensione dissociativa*. Raffaello Cortina Editore, Roma.
6. Porges, S. (1995). *Orienting in a defensive world: mammalian modifications of our evolutionary heritage. A polyvagal theory*. *Psychophysiology*, 32, 301–318.
7. Porges, S. (2014). *La teoria polivagale. Fondamenti neurofisiologici delle emozioni, dell'attaccamento, della comunicazione e dell'autoregolazione*. Giovanni Fiorini Editore, Roma.
8. Schore, A. (2008). *La regolazione degli affetti e la riparazione del sé*. Astrolabio Ubaldini, Roma.
9. Siegel, D.J. (1999). *The Developing Mind*. New York: Guilford.
10. Tagliavini, G. (2011). *Modulazione dell'Arousal, Memoria Procedurale ed Elaborazione del Trauma: Il Contributo Clinico del Modello Polivagale e della Psicoterapia Sensomotoria*. *Cognitivismo Clinico*, (1).
11. Van der Kolk, B. A. (1987). *The drug treatment of post-traumatic stress disorder*. *Journal of affective disorders*, 13(2), 203-213.
12. Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., & Weisaeth, L. (Eds.). (2012). *Traumatic stress: The effects of overwhelming experience on mind, body, and society*. Guilford Press.
13. Van der Kolk, B.A. (1996). *The complexity of adaptation to trauma: self-regulation, stimulus discrimination, and characterological development*. *Traumatic Stress: The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body, and Society*. New York: Guilford Press, 182–213
14. Van der Kolk, B.A., Mc Farlane, A.C., e Weisaeth, L. (2007). *Stress Traumatico: gli Effetti sulla Mente, sul corpo e sulla Società delle Esperienze Intollerabili*. Magi, Roma.

### 3.1 Indicazioni operative

Un aspetto centrale recepito dalla Direttiva 29/2012, è l'affermazione del diritto della vittima ad essere protetta dal rischio di vittimizzazione secondaria. La Direttiva, in tal senso, recepisce una serie di disposizioni pratiche da attuare, di seguito riportate.

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

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

La Direttiva sottolinea la necessità di limitare l'intervallo di tempo tra la denuncia e l'ascolto della vittima/testimone. Tale indicazione assolve ad almeno due funzioni: da un lato, evitare il rischio di compromissione della traccia mnemonica (ossia il ricordo dell'evento), in termini di accuratezza. Dall'altro, il bisogno della vittima di non differire la rievocazione del ricordo doloroso che riattiva i vissuti emotivi connessi.

Inoltre, la disposizione che apre alla possibilità che la vittima sia affiancata da una persona di fiducia liberamente scelta appare allineata con la necessità di garantire supporto e sicurezza emotiva, bisogni fondamentali di cui la persona vittima di reato è portatrice.

Nel panorama della letteratura scientifica psicologica, raccomandazioni tese a minimizzare il rischio di vittimizzazione secondaria sono rintracciabili nelle indicazioni di Kilpatrick, psicologo docente della Medical University of South Carolina, esperto in epidemiologia degli eventi traumatici:

- “Trattare le vittime come esseri umani, non come una “prova”. La vittima di reato, ancor prima di essere vittima, è una persona con un vissuto soggettivo, un'immagine di sé e del mondo, che vengono fortemente influenzate e condizionate dal reato. Le reazioni all'essere stati esposti ad eventi stressanti, quali appunto il reato, dipendono da una serie di condizioni bio-psico-sociali proprie della vittima nonché dalla gravità e tipologia dell'evento stesso. È possibile immaginare che tali reazioni si sviluppino lungo un continuum che va da risposte emotive più lievi a vere e proprie reazioni traumatiche. Ascoltare la vittima, quindi, significa dar ascolto a questo vissuto, all'espressione di un

disagio, al bisogno di sentirsi riconosciuti per la propria sofferenza emotiva, e non esclusivamente per il racconto del fatto come testimonianza.

- “Fare molta attenzione ad ogni possibile trauma che la vittima potrebbe sperimentare”. L’attenzione al vissuto è elemento di tutela rispetto alla possibilità di ritraumatizzazione. Avere la percezione dello stato emotivo di chi narra, orienta l’operatore nella modalità di approccio e di ascolto, nella valutazione di come condurre il colloquio (per esempio: quali domande fare, e come; continuare, fare una pausa o rimandare ad altro momento; ecc).
- “Cercare di far affiancare la vittima durante il processo da qualcuno su cui la stessa possa contare per un supporto emotivo”. Come recepito nella Direttiva 29/2012/UE, e completando quanto appena esposto, la presenza di una persona significativa che accompagni la vittima è fonte di riferimento nonché di supporto e di sicurezza emotiva, in particolare modo nei momenti in cui la persona offesa dal reato è chiamata a rievocare l’evento doloroso, o ad affrontare il contesto penale con tutti i rischi già esplicitati.
- “Fornire sempre informazioni sull’andamento del caso e preparare le vittime per ogni fase del processo”. Quasi sempre la vittima entra a contatto con il contesto giudiziario in seguito al reato: non conosce regole e procedure, non sa quali saranno i tempi e le modalità di svolgimento del percorso penale e in che modo verrà coinvolto. Tutto ciò rende non solo non prevedibile quanto la persona dovrà affrontare, ma spesso spaventa poiché si potrebbero immaginare e temere situazioni potenzialmente spiacevoli e lesive per se stessi (si pensi, ad esempio, alle indagini sulla vita privata della vittima). Pertanto, fornire corrette informazioni e guidare, momento per momento, la vittima che affronta tutte le fasi del processo, può favorire la costruzione di mappe mentali del sistema in cui si muoverà, al fine di limitare il senso di impotenza e mancanza di controllo che il reato ha causato e che, potenzialmente, il contatto con il contesto giudiziario può rinforzare.
- “Indagare su ogni specifica paura o preoccupazione la vittima potrebbe avere in relazione al processo ed alla testimonianza”. Strettamente connessa con la precedente indicazione, la necessità di tener presente che non sempre i timori e le aspettative della vittima emergono rapidamente. È più comune che si debba creare un clima di fiducia affinché la persona offesa dal reato possa sentire di esprimere le proprie paure e preoccupazioni.
- “Dare alla vittima l’opportunità di intervenire nel procedimento quando possibile, inclusa l’opportunità di effettuare una “victim impact statement” (dichiarazione in merito all’impatto che ha avuto il crimine sulla vittima)”
- “Inviare le vittime che hanno necessità di aiuto per la gestione dello stress a professionisti della salute mentale specificamente formati”

- Per concludere, l'accoglienza e l'ascolto delle vittime devono essere caratterizzati da un atteggiamento privo di giudizio e pregiudizio, ma supportivo e validante rispetto a quanto riportato dell'accaduto. Ciò vuol dire che l'operatore deve mettersi in ascolto del vissuto della vittima, evitando di utilizzare griglie di lettura date dalla propria visione dell'evento, ma cercando di collocare il sentito della vittima all'interno del suo sistema valoriale e di credenze. L'operatore, quindi, nel fornire assistenza pratica e supporto deve sempre concentrarsi sul bisogno espresso dalla vittima, evitando comportamenti intrusivi e consentendole di rideterminarsi rispetto al suo futuro.

### **3.2 Vittimizzazione secondaria**

I servizi volti ad accogliere ed ascoltare le persone vittime di reato sono chiamati ad una particolare attenzione, nei confronti delle stesse, che sia tutelante rispetto al rischio di rivittimizzazione.

La normativa internazionale pone l'accento sulla necessità di ricorrere a tutte le strategie possibili al fine di garantire un ascolto rispettoso, che escluda il rischio di esporre la vittima a pressioni non necessarie.

L'art.1 della direttiva 29/2012/UE così recita: "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 i servizi di assistenza alle vittime o di giustizia riparativa (...)", sottolineando i princìpi che guidano l'ascolto della persona offesa dal reato, per minimizzare il rischio di vittimizzazione secondaria.

La vittimizzazione secondaria, difatti, è una condizione di ulteriore sofferenza e oltraggio vissuta dalla vittima, generata da un atteggiamento di insufficiente attenzione o di negligenza da parte delle agenzie di controllo formale nell'espletamento del loro intervento, che hanno come diretta conseguenza ricadute psicologiche negative sulla vittima (differentemente dalla vittimizzazione primaria, ossia, il complesso delle conseguenze di natura fisica, psicologica, sociale ed economica derivanti dal reato stesso).

Il processo di vittimizzazione secondaria è riconducibile, quindi, alle modalità di intervento da parte delle istituzioni spesso connotate da difficoltà di comprensione e di ascolto dei bisogni, delle richieste, delle necessità delle vittime, a causa di uno schema operativo strutturato e poco flessibile che determina una riacutizzazione della condizione della vittima, impattando sia sulla dimensione psicologica che sociale della stessa.

### 3.3 Fattori di rischio per la Vittimizzazione Secondaria

La vittima non solo subisce un danno diretto dal reato (vittimizzazione primaria), ma anche le conseguenze che possono derivare da una serie di fattori di rischio a cui rivolgere particolare attenzione.

In prima istanza, l'essere ascoltati più volte e da persone diverse da un lato determina che la vittima, nel narrare e descrivere quanto accaduto, ripetutamente riviva l'esperienza subita, spesso traumatica, con amplificazione degli stati emotivi connessi. Dall'altro, moltiplica le occasioni di confronto con il contesto penale caratterizzato da regole, ruoli e finalità che non essendo ben conosciute e comprese dalla persona vittima di reato impattano negativamente sul suo vissuto.

Inoltre, le peculiari modalità di escussione della vittima rivestono un ruolo fondamentale sul rischio di vittimizzazione secondaria: insinuare il dubbio su quanto visto o vissuto, indagare e evidenziare aspetti della vita privata della persona, il suo stile di vita, la sua condotta non connessa strettamente con il reato, suscita un peculiare stato di vulnerabilità e genera un ulteriore rischio di stigmatizzazione.

A ciò è strettamente connessa la pubblicità delle udienze, e l'interesse mediatico per i fatti di cronaca. È estremamente probabile che l'identità della vittima e dei familiari, ma anche quanto emerge durante tutto il processo, possano diventare informazioni di dominio pubblico, impattando negativamente sulla vita delle persone coinvolte.

Ancora, la possibilità di incontrare il presunto autore di reato durante l'iter del percorso penale è tutt'oggi una questione rilevante. Sebbene siano state attuate varie accortezze tecniche, alcune delle quali sancite dalla normativa nazionale e internazionale vigente, i contesti giudiziari frequentemente non presentano un'organizzazione tesa a garantire la tutela della vittima da tale rischio. A titolo esemplificativo, le sedi giudiziarie non hanno ingressi e percorsi differenziati.

Non trascurabile, altro elemento che incide sulla possibilità di vittimizzazione secondaria: la durata del procedimento penale.

Tra la denuncia, le indagini e il processo intercorrono tempi sostanzialmente lunghi, a cui si aggiunge, eventualmente, il lasso temporale dovuto all'espletarsi dei successivi gradi di giudizio. Il processo, dunque, interessa diversi anni, tempo in cui la vittima deve fare i conti con quanto accaduto e con tutti i precedenti fattori di rischio fin qui esposti.

I contesti che espongono la persona alla vittimizzazione secondaria, dunque, causano la reiterazione della condizione di sofferenza esperita durante l'evento, amplificata da paura, vergogna, senso di colpa, scarsa autostima, senso di impotenza, perdita di fiducia nell'altro e nelle istituzioni, a tal punto da scoraggiare la vittima ad esporsi raccontando l'accaduto, fino ad arrivare a rivalutare la possibilità di denuncia.

## BIBLIOGRAFIA DI RIFERIMENTO

1. *Giannini A.M., Tizzani E., "I bisogni delle vittime del crimine: proposta per un modello esplicativo" in Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza, 2009, Vol. III, N. 2, pp31-48.*
2. *Kilpatrick D.G., Saunders B.E., Veronen L.J., Best C.L. & Von J.M., "Criminal victimization: Lifetime prevalence, reporting to police, and psychological impact", Crime and Delinquency, 33(4), October 1987.*
3. *Fanci G., "La vittimizzazione secondaria: ambiti di ricerca, teorizzazioni e scenari" in Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza, 2011, Vol. V, N. 3, pp 53-61.*
4. *Organizzazione Mondiale della Sanità, "Come rispondere alla violenza del partner e alla violenza sessuale contro le donne. Orientamenti e linee-guida cliniche dell'OMS", traduzione italiana di Dagani J., Signorini G., a cura di deGirolamo G., Romito P., 2019*
5. *Ordine degli Psicologi del Lazio, gruppo di lavoro di Psicologia Forense, "Le buone prassi. Raccolta delle dichiarazioni/testimonianza di vittime vulnerabili o in condizioni di particolare vulnerabilità", a cura di Cuzzocrea V., Scali Melania, 2019.*



## CAP.4 BREVE VADEMECUM PER L'OPERATORE

### Setting ed Ascolto:

- Accogliere la vittima in equipe e in un ambiente idoneo, preferibilmente senza impedimenti o suppellettili che s'interpongano tra i presenti (scrivanie, tavoli, ecc.).
- Chiarire il contesto e il ruolo
- Informare e rassicurare la vittima sulla riservatezza e privacy della conversazione
- Mettere a proprio agio la vittima
- Riconoscere i bisogni della vittima
- Evitare pregiudizi e stigmatizzazioni
- Non forzare il ricordo della violenza per non creare un ulteriore trauma
- Non incalzare con le domande, ma fare domande aperte
- Essere professionali nella comunicazione, ma allo stesso tempo utilizzare un linguaggio semplice
- Coltivare una costante implementazione degli strumenti di approccio e delle capacità relazionali con le vittime
- Applicare un ascolto empatico senza essere giudicanti, invadenti, intrusivi ed eccessivamente accudenti
- Riconoscere gli indicatori somatici ed emotivi di traumatizzazione attraverso un costante tracking corporeo con attenzione alla gestualità
- Riconoscere eventuale stato di iperattivazione e/o ipoattivazione nella vittima
- Interrompere l'incontro se si nota un turbamento della vittima

### Stress da trauma vicario:

- Monitorare se stessi ed evitare di mettere in campo aspetti personali valoriali e culturali che possano rivittimizzare
- Evitare il trauma vicario che può derivare da un eccessivo coinvolgimento emotivo dell'operatore.
- Mettere in atto strategie per evitare il burn out: sviluppare la capacità di tutelarsi emotivamente rispetto alle problematiche della vittima, prendersi una pausa dal lavoro per non essere oppressi dalle vicende altrui
- Creare una rete tra professionisti incentivando l'interconnessione con le altre figure professionali avvalendosi di un supporto esterno attraverso un'azione coordinata con operatori esperti nella gestione dei traumi
- Prevedere una costante supervisione per gli operatori
- Non pensare di risolvere, ma affiancare la vittima nella ricerca delle migliori strategie



### **Comunicazione:**

- Essere chiari nelle informazioni
- Offrire soluzioni e strade da percorrere con conseguente indicazione di vari servizi specialistici ed autorità
- Chiedere alla vittima come è venuta a conoscenza dello sportello
- Informare la vittima su tutti i servizi in rete che possono esserle di sostegno
- Verificare la possibilità di accedere ai servizi di giustizia riparativa
- Garantire un filo diretto con lo sportello attraverso il numero dedicato 800034532.
- Incentivare una comunicazione più efficace tra gli operatori dello sportello
- Rendere il calendario dello sportello pubblico ai fruitori dello stesso
- Promuovere la diffusione capillare dell'esistenza dello sportello