

I DIRITTI DELLE VITTIME DEL CRIMINEⁱ

Con la Risoluzione n. 40/34 del 29 novembre 1985 l'Assemblea Generale dell'ONU dichiara i Principi base della Giustizia per le Vittime di crimini e di abusi di potere.

DIRITTI DELLE VITTIME: DICHIARAZIONE VIENNA ONU 1985

1. Il diritto di essere trattati con rispetto e considerazione
2. Il diritto di essere affidati a servizio di sostegno adeguati
3. Il diritto di ricevere informazioni in merito ai progressi compiuti sul caso
4. Il diritto a essere presenti ed esprimere il proprio parere nell'assunzione di decisioni
5. Il diritto di avvalersi di consulenza legale
6. Il diritto a ricevere un risarcimento , sia da parte di chi ha commesso il reato che da parte dello Stato.

Intenzione dell'Assemblea Generale dell'ONU era quella di orientare gli stati membri ad affrontare e risolvere il problema della criminalità dando centralità alla vittima, non limitandosi quindi ad agire con l'unico obiettivo della repressione e della sanzione ma altresì con quello della prevenzione e del risarcimento materiale e morale. Per raggiungere tale scopo si è reso necessario un cambiamento di approccio di tutte le parti in gioco per il ruolo e la rappresentazione, o definizione, della vittima. Il primo punto della Risoluzione si preoccupa infatti di definire il concetto di "vittima di un crimine".

A: Le vittime di crimini¹

La parola "vittima" indica quelle persone che, sia singolarmente che collettivamente, abbiano subito dei danni, ivi compreso il ferimento sia fisico che mentale, la sofferenza emotiva, la perdita economica o l'indebolimento sostanziale dei loro diritti fondamentali, attraverso atti o omissioni che violano le leggi contro il crimine, in vigore negli Stati membri, ivi comprese quelle leggi che proscrivono l'abuso criminale di potere.

In base alla presente dichiarazione, una persona può essere definita vittima, anche in mancanza dell'identificazione, dell'arresto, del proseguimento o della condanna dell'autore materiale del reato e indipendentemente del fatto che ci sia qualche grado di parentela tra l'autore e la vittima. Il termine "vittima" comprende pure, ove del caso, la famiglia e parenti stretti o i dipendenti della vittima e le persone che hanno subito un danno nell'intervenire nel tentativo di soccorrere le vittime in pericolo o di evitare una eventuale vittimizzazione.

I provvedimenti contenuti nella dichiarazione sono "applicabili ad ogni persona, senza distinzione di genere, razza, colore della pelle, sesso, età, madrelingua, religione, nazionalità, appartenenza politica o altra, credo culturali o abitudini, proprietà, stato di nascita o di famiglia, origine etnica o sociale e invalidità".

Questo primo atto ufficiale è significativo in quanto pone l'attenzione sulla particolare condizione della vittima che oltre a subire la violenza rischia molto spesso l'indifferenza, la freddezza e a volte il sospetto da parte degli organi che per primi devono tutelare e patrocinare il suo diritto di giustizia e di risarcimento. Il secondo punto della Risoluzione sollecita a considerare la particolare condizione di fragilità della vittima che deve essere aiutata e sostenuta sia nelle modalità per

¹ Risoluzione n. 40/34 del 29 novembre 1985 l'Assemblea Generale dell'ONU. Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights Geneva, Switzerland.

l'espletamento delle procedure sia nell'adozione di tutti i meccanismi formali e informali per un'equa risoluzione dei conflitti.

Accesso alla giustizia e ad un giusto trattamento

Le vittime devono essere trattate con compassione e con rispetto della loro dignità. Hanno il diritto di accedere ai meccanismi di giustizia e ad un rapido risarcimento, come previsto dalle leggi nazionali, del danno subito.

Devono essere stabiliti dei meccanismi giuridici e amministrativi e, ove necessario, rafforzati onde consentire alle vittime di ottenere riparazione attraverso processi formali ed informali che siano solleciti, equi, non costosi e accessibili. Attraverso tali meccanismi le vittime devono essere esaurientemente informate dei propri diritti per quanto riguarda il risarcimento.

I processi giudiziari ed amministrativi devono adeguarsi ai bisogni delle vittime e devono inoltre:

- ◆ informare le vittime del ruolo e degli obiettivi dei processi, dei tempi e i percorsi dei processi e della programmazione delle loro cause, soprattutto in presenza di crimini gravi e comunque quando tali informazioni siano state richieste;
- ◆ consentire alle vittime di esprimere le proprie opinioni e preoccupazioni che devono essere tenute in considerazione nelle varie fasi del processo, soprattutto se sono coinvolti interessi personali, senza pregiudizio per l'accusato e al cospetto del relativo sistema giudiziario nazionale
- ◆ fornire, per tutta la durata del procedimento legale, una corretta assistenza alle vittime;
- ◆ adottare tutte quelle misure idonee a minimizzare per le vittime gli inconvenienti, la protezione della loro privacy, ove necessario, e ad assicurare la loro sicurezza, nonché quella delle loro famiglie e dei loro testimoni, proteggendoli da eventuali intimidazioni e rappresaglie;
- ◆ evitare qualsiasi inutile ritardo nella programmazione delle cause e nell'esecuzione delle sentenze o delle dispositive per l'assegnazione del risarcimento alle vittime:

I meccanismi informali per la risoluzione delle liti, ivi compresi la mediazione, l'arbitrato e il diritto consuetudinario o le pratiche indigene, devono essere impiegati, ove appropriato, per facilitare la conciliazione e il risarcimento delle vittime.

Nel testo, alle indicazioni di carattere morale, seguono quelle a valenza più materiale ma non per questo meno importanti, anzi obiettivo della Risoluzione, e come vedremo più avanti anche nelle indicazioni dell'Unione Europea, è sollecitare il più possibile gli interventi che aiutano la vittima ad ottenere quel risarcimento e quegli atti riparatori che possono alleviare il trauma subito.

Indennizzo

I colpevoli o i terzi responsabili del comportamento di questi, ove del caso, dovranno indennizzare equamente alle loro vittime o alle famiglie o dipendenti di esse. Tale indennizzo dovrà comprendere la restituzione di proprietà o effetti sottratti oppure l'indennizzo dei danni o delle perdite subite, il rimborso delle spese sostenute e causate direttamente dalla vittimizzazione, la disponibilità di servizi e il ripristino di diritti.

I governi dovranno rivedere le loro procedure, norme e leggi onde contemplare l'indennizzo come una opzione disponibile in fase di pronuncia della sentenza oltre alle altre sanzioni criminali.

Nei casi di danno sostanziale all'ambiente, l'indennizzo, se ingiunto, dovrà comprendere, nei limiti del possibile, il ripristino dell'ambiente, la ricostruzione delle infrastrutture, la sostituzione dei servizi e il rimborso delle spese di trasferimento nel caso che tale danno abbia chiesto lo spostamento di una comunità.

Ove nella violazione delle leggi criminali sono coinvolti degli ufficiali pubblici o degli agenti facenti funzioni ufficiali, le vittime dovranno ricevere un indennizzo dallo Stato i cui ufficiali o agenti furono responsabili del danno inflitto. Nel caso in cui lo Stato sotto la cui autorità l'atto di vittimizzazione o di omissione ha avuto luogo non esista più, sarà lo Stato o il Governo subentrante a provvedere all'indennizzo alle vittime.

Risarcimento

Quando il rimborso non può essere pienamente risarcito da parte del colpevole o da altre fonti, gli Stati dovranno impegnarsi per fornire l'indennità finanziaria a:

- ◆ le vittime che hanno subito un danno fisico importante o un danno alla loro salute fisico o mentale a causa di crimini gravi;
- ◆ la famiglia, in particolare le persone che dipendevano dalla persona che è morta o resa gravemente inabile a causa di detta vittimizzazione:

Si deve stabilire, rafforzare e ampliare lo stanziamento dei fondi nazionali per il risarcimento delle vittime. Ove del caso, si potranno stanziare degli altri fondi specifici, particolarmente nei casi in cui lo Stato di cui le vittime sono nazionali non sia in grado di indennizzare il danno subito dalla vittima.

Assistenza

Le vittime dovranno ricevere la necessaria assistenza materiale, medica, psicologica e sociale attraverso i mezzi governativi, di volontariato, comunitari e indigeni.

Le vittime dovranno essere informate sulla disponibilità di servizi sanitari e sociali e di altri importanti tipi di assistenza disponibili e di facile accesso per loro.

La polizia, la giustizia, i servizi sanitari e sociali e qualsiasi altro funzionario dovranno seguire un corso di addestramento idoneo a sensibilizzarli ai bisogni delle vittime e dovranno essere fornite delle linee guida onde assicurare un vero e rapido aiuto.

Nel fornire i servizi e l'assistenza alle vittime, si deve fare particolare attenzione nei confronti di coloro che hanno dei bisogni significativi dovuti alla natura del danno inflitto.

La seconda parte della Risoluzione tratta delle vittime dell'abuso di potere esercitato non tanto in violazione di legge ma delle norme internazionali a garanzia dei diritti umani.

B: Le Vittime di Abuso di Potere

La parola "vittime" indica quelle persone le quali, sia singolarmente che collettivamente, abbiano subito un danno, ivi compresa la menomazione fisica o mentale, la sofferenza emotiva, un danno economico o un sostanziale deterioramento dei loro diritti fondamentali attraverso degli atti o omissioni che non costituiscono vere e proprie violazioni delle leggi nazionali contro il crimine ma di norme internazionalmente riconosciute sui diritti umani.

Gli Stati devono contemplare l'inserimento di norme proscriventi gli abusi di potere nel proprio sistema giuridico e offrire dei rimedi alle vittime di tali abusi. In particolare, detti rimedi dovranno comprendere il risarcimento e/o l'indennità e la necessaria assistenza materiale, medica, psicologica e sociale e relativo supporto.

Gli Stati devono ponderare la negoziazione di trattati internazionali multilaterali sul problema delle vittime.

Gli Stati dovranno rivedere periodicamente la giurisprudenza e le procedure esistenti onde garantire che rispettino i cambiamenti delle circostanze e dovranno emanare e, se necessario, dare esecuzione alle procedure che proscrivono gli atti che costituiscono un grave abuso di potere politico o economico nonché promuovere delle politiche e dei meccanismi per la prevenzione di tali atti e dovranno elaborare e rendere facilmente disponibili dei diritti e rimedi appropriati alle necessità delle vittime di tali atti".

L'attenzione internazionale nei confronti delle vittime²

Gli apporti della vittimologia e la specifica attenzione alle vittime di reati ed alle importanti informazioni ed indicazioni che possono dare, sono stati presi in considerazione in maniera organica solo negli ultimi decenni.

A partire dal 1985 gli Organismi internazionali hanno cominciato a prestare particolare attenzione ai problemi delle vittime della criminalità ed ai conseguenti interventi che si possono mettere in atto per risolverli.

Per le Nazioni Unite la Risoluzione dell'Assemblea Generale 40/34 del 29 novembre 1985, "Dichiarazione dei Principi basilari di giustizia per le vittime di reato e di abuso di potere", adottata dal Settimo Congresso delle Nazioni Unite sulla criminalità, tenutosi a Milano nel 1985, è il documento di riferimento su queste tematiche-

Anche se non si tratta di un documento vincolante per gli Stati Membri, la "Dichiarazione" ha ispirato significativi cambiamenti nelle politiche di prevenzione della criminalità di diversi Paesi e nella creazione di servizi a sostegno delle vittime.

Fra l'altro, all'articolo 7, la "Dichiarazione" raccomanda di ricorrere a meccanismi informali di **composizione** delle vertenze, compresa la mediazione, tutte le volte in cui ciò risulti idoneo per agevolare la conciliazione e il risarcimento delle vittime stesse.

La definizione di "vittima", secondo l'articolo 1 della dichiarazione delle Nazioni Unite, delinea "persone che, collettivamente o individualmente, siano state danneggiate a livello fisico, mentale, emozionale od economico ed abbiano avuto una sostanziale lesione dei propri diritti fondamentali tramite atti od omissioni che rappresentino violazioni del diritto penale nazionale o di norme internazionalmente riconosciute relative ai diritti umani".

Il processo diretto a provocare un danno fisico, mentale, emozionale o economico alla vittima tramite la commissione di un reato o l'esposizione a minacce è detto "vittimizzazione primaria", mentre il processo di ulteriore vittimizzazione che può essere provocato da un atteggiamento di insensibilità nei confronti della vittima da parte delle forze di polizia, dei sistemi sanitario, sociale e giudiziario e della comunità in generale è definito di "vittimizzazione secondaria". Ciò comprende, per esempio, il fatto di non fornire assistenza e informazioni, di riversare responsabilità dell'accaduto sulla vittima e di ignorare il suo ruolo in un eventuale-processo.

Per quanto riguarda nello specifico le Forze di Polizia, gli operatori dovranno essere formati in modo tale da essere in grado di trattare le vittime in modo comprensivo, rassicurante e costruttivo; dovranno fornire informazioni sulle possibilità di ottenere assistenza, consulenza pratica e legale, risarcimento da parte dell'autore del reato e dallo Stato, nei casi previsti dalle leggi vigenti, informare, a richiesta della stessa vittima, sui risultati delle investigazioni concluse; fornire al magistrato una descrizione il più accurata possibile dei danni e delle perdite subite dalle vittime stesse.

Le Nazioni Unite hanno pubblicato una "Guida per Policy makers" ed un "Manuale sulla giustizia per le vittime" allo scopo di fornire una serie di linee guida sull'uso e l'applicazione della dichiarazione. Esperti di 40 paesi hanno partecipato alla stesura dei due volumi, che indicano i passi da seguire per organizzare servizi efficienti per l'assistenza alle vittime.

Nel 1999, le Nazioni Unite hanno prodotto la Risoluzione 1999/26 del Consiglio Economico e Sociale sullo "sviluppo e l'applicazione della mediazione e della giustizia riparativa in materia penale", che apriva la strada all'uso, appunto, della giustizia riparativa, ricordando l'esistenza di importanti strumenti internazionali a quei Paesi che ancora non ne avevano recepito appieno il messaggio e nel 2000 la Risoluzione 2000/15 del Consiglio Economico e Sociale sui "principi base sull'uso di programmi di giustizia riparativa in materia penale", contenente in allegato una bozza di dichiarazione dei principi base sull'uso di programmi di giustizia riparativa in materia penale.

Come si può osservare dalla lettura della Dichiarazione di Vienna, del X° Congresso delle Nazioni Unite sulla prevenzione della criminalità, tenutosi nel 2000, l'argomento delle vittime e della

² Francesco Carrer, Consulente Nazioni Unite "L'attenzione internazionale nei confronti delle vittime". Intervento al Convegno Anziani donne e bambini vittime del crimine Milano 26-27 Marzo 2004

giustizia riparativa è stato trattato nell'ambito della sessione dedicata a "Rei e vittime: responsabilità e giustizia nei processi penali"

In particolare nel paragrafo 27 si tratta l'introduzione di piani di azione a sostegno delle vittime della criminalità a livello nazionale e internazionale, mentre nel paragrafo 28 si incoraggia lo sviluppo della giustizia riparativa nel rispetto dei diritti, dei bisogni e degli interessi di vittime e autori del reato, della comunità e di tutte le parti coinvolte.

L'anno 2002 è stato dedicato alla revisione delle politiche nazionali in materia di servizi per le vittime, con la promozione di campagne di informazione sui diritti delle vittime, compresa la possibilità di creare fondi per le vittime della criminalità.

Nella Convenzione delle Nazioni Unite sul crimine organizzato transnazionale, entrata in vigore il 29 settembre 2003, l'articolo 25 fa riferimento all'assistenza alle vittime ed alla loro protezione. In particolare,

- ogni Paese dovrà prendere misure appropriate per assistere e proteggere le vittime dei reati inclusi nella convenzione, in particolare nei casi di minacce, di ritorsioni o di intimidazioni;
- ogni Paese dovrà prendere misure appropriate per assicurare alle vittime dei reati inclusi nella convenzione l'accesso a schemi di compensazione e di restituzione;
- ogni Paese dovrà, nei limiti del suo sistema legale, consentire alle vittime di rappresentare le proprie opinioni e preoccupazioni nelle fasi appropriate del processo penale in maniera non pregiudiziale ai diritti della difesa.

E ancora una delle più recenti iniziative, ancora in corso di perfezionamento, da parte delle Nazioni Unite, è quella relativa alle attività di aiuto alle vittime del traffico di esseri umani, con particolare riferimento a quello di donne, messo in atto da parte del crimine organizzato .

Il Consiglio d'Europa, da parte sua, ha prodotto:

- la Convenzione europea sul riconoscimento alle vittime dei reati violenti del 1983;
- la Raccomandazione 85/11 del 1985 sulla posizione della vittima nel diritto e procedura penale, che contiene quattro proposte di riforma:
 - l'adeguamento del sistema penale al concetto di *risarcimento* quale processo creativo di assunzione di responsabilità da parte dell'autore verso la vittima e verso la società;
 - la garanzia per la vittima di vedere assicurato il diritto alla *partecipazione nel processo penale* e ad esercitare un'influenza sul corso del procedimento;
 - un meccanismo preliminare di *mediazione, riparazione e risarcimento* deve essere introdotto prima che il processo penale abbia inizio.
 - La proposta di creare una rete professionale e statale di *strutture di assistenza alle vittime*;
- la Raccomandazione 87/21 del 1987 sull'assistenza alle vittime e sulla prevenzione della vittimizzazione;
- la Raccomandazione 99/19 del 1999 sulla mediazione in ambito penale, che contiene linee guida per l'uso della mediazione nel processo penale.

Anche l'Unione europea si è pronunciata su questo argomento:

- il Piano d'azione sullo spazio di libertà, sicurezza e giustizia del 1998;
- la Comunicazione della Commissione del 28 maggio 1999, al Consiglio ed al Comitato economico e sociale "Le vittime della criminalità nell'Unione europea. Riflessione sulle norme e misure da prendere (Consiglio Europeo di Tampere);
- la Decisione quadro del Consiglio dell'Unione Europea del marzo 2001 sulla posizione della vittima nel procedimento penale, che mette l'accento sull'uguaglianza dei cittadini nei paesi europei e mira ad offrire alle vittime della criminalità, indipendentemente dallo Stato membro in cui si trovano, uguali diritti e dignità.

In particolare, all'articolo 2 si dispone che "Ciascuno Stato membro prevede nel proprio sistema giudiziario penale un ruolo effettivo ed appropriato delle vittime" e seguono articoli molto dettagliati sui requisiti di base per offrire un trattamento adeguato in questo senso. All'articolo 10, al primo punto gli Stati membri sono richiamati a promuovere la mediazione nell'ambito dei

procedimenti penali per i reati che essi ritengono idonei per questo tipo di misura, mentre al secondo punto “Ciascuno Stato membro provvede a garantire che eventuali accordi raggiunti tra la vittima e l’autore del reato nel corso della mediazione nell’ambito dei procedimenti penali vengano presi in considerazione”.

Dopo le Raccomandazioni e le Convenzioni disposte dagli organismi internazionali per le relative applicazioni nelle politiche nazionali, Carrer illustra gli apporti della “vittimologia” per quanto riguarda le metodologie di ricerca.

Le metodologie di ricerca comparata di carattere internazionale utilizzate per analizzare e valutare la situazione della vittimizzazione, cercano di rispondere ad alcune domande, fra cui: chi ?, dove ?, come ?, quante volte? riferite alle vittime di reati.

Le indagini di vittimizzazione, infatti, forniscono numerosi elementi interessanti relativi a quanto ricordato, ed alle correlazioni fra criminalità reale, criminalità ufficiale e criminalità percepita.

Fra le più importanti, possiamo ricordare *l’International Crime Victim Survey (ICVS)*, *l’International Violence Against Women Survey (IVAWS)* e *l’International Crime Business Survey (ICBS)*, che analizzano la realtà di famiglie campione o di particolari gruppi di vittime: donne, anziani, immigrati, turisti, imprese.

Si tratta di indagini conoscitive, effettuate tramite questionari su campioni di popolazione relativamente ai reati subiti, alle esperienze vissute ed alle paure nei confronti della criminalità.

I risultati raccolti

- aiutano a delineare dati quantitativi sulla criminalità che, confrontati con le statistiche ufficiali, consentono una stima approssimata del numero oscuro relativo ai reati coperti dal questionario;
- aiutano a raccogliere notizie relative alle vittime ed alla criminalità - chi sono le vittime, cosa pensano, e di che cosa hanno bisogno, quando, dove e come sono avvenuti i vari tipi di reato, etc. - permettendo di intervenire anche per quanto riguarda i fenomeni di vittimizzazione multipla;
- forniscono dati relativi all’opinione ed all’atteggiamento della cittadinanza riguardo alla criminalità, alla sicurezza, all’operato delle forze di polizia e al sistema giudiziario, alle misure di prevenzione messe in atto a livello individuale, etc.

L’International Crime Victim Survey è coordinata dall’United Nation Office on Drug and Crime di Vienna in collaborazione con l’Home Office inglese, il ministero della Giustizia olandese, il Dipartimento per la Giustizia canadese e l’UNICRI.

Adotta un questionario standard in tutti i paesi partecipanti - 72 tra industrializzati, in via di sviluppo e appartenenti all’Europa centro-orientale hanno partecipato almeno una volta - questionario che viene sottoposto ad un campione di persone di età superiore a 16 anni.

Il questionario si riferisce a 13 tipi di reato commessi contro l’intervistato e/o la sua famiglia.

La ricerca è già stata ripetuta 4 volte (1989 - 1992 - 1996 - 2000) e la quinta della serie è in corso d’effettuazione.

I risultati raccolti

- aiutano a delineare dati quantitativi sulla criminalità che, confrontati con le statistiche ufficiali, consentono una stima approssimata del numero oscuro relativo ai reati coperti dal questionario;
- aiutano a raccogliere notizie relative alle vittime ed alla criminalità - chi sono le vittime, cosa pensano, e di che cosa hanno bisogno, quando, dove e come sono avvenuti i vari tipi di reato, etc. - permettendo di intervenire anche per quanto riguarda i fenomeni di vittimizzazione multipla;
- forniscono dati relativi all’opinione ed all’atteggiamento della cittadinanza riguardo alla criminalità, alla sicurezza, all’operato delle forze di polizia e al sistema giudiziario, alle misure di prevenzione messe in atto a livello individuale, etc.

Per rendere un’idea degli aspetti quantitativi del sistema, si può sottolineare che il *data base* contiene circa 220.000 casi.

Fra i dati raccolti, si può evidenziare che in tutti i Paesi in cui *l’International Crime Victim Survey* è stato applicato, si riscontra un fenomeno di limitata denuncia dei reati subiti. Questo fenomeno è presente in misura minore nei paesi industrializzati, dove si evidenzia solitamente un

rapporto abbastanza positivo con le forze di polizia, una sufficiente fiducia nel loro operare ed una discreta propensione a denunciare i reati subiti.

È chiaro che, anche se ci si riferisce soprattutto ad episodi di microcriminalità, queste politiche devono applicarsi anche, ed in molti casi ancor più, alle vittime di reati connessi a fenomeni di criminalità “maggiore” e di criminalità organizzata, in cui le difficoltà ed il senso di abbandono delle vittime possono assumere valenze anche più drammatiche.

Spesso i reati non vengono denunciati in rapporto a precedenti esperienze negative vissute in occasioni simili, legate, sia alla difficoltà di raggiungere la stazione di polizia (solo in alcune località è possibile sporgere denuncia per telefono), sia alla difficoltà di comunicazione (vittime straniere che non parlano la lingua del luogo in cui devono sporgere denuncia), sia ai comportamenti degli agenti in occasione del primo contatto.

Le difficoltà incontrate dalle vittime nel denunciare l'accaduto alla polizia e l'insoddisfazione successiva alla denuncia contribuiscono a ridurre il numero di reati portati a conoscenza delle autorità competenti.

I motivi di lamentela citati dalle vittime insoddisfatte, relativamente a come la loro denuncia è stata trattata, comprendono il fatto che le forze di polizia non hanno fatto abbastanza (48%), non hanno arrestato il colpevole o non hanno recuperato la refurtiva (39%), non si sono interessate al loro caso (36%), non hanno informato sulle indagini (15%), mentre il 14% dichiara di essere stato trattato male *tout-court*.

Questi dati indicano come, in molte realtà, il cittadino non si senta incentivato a collaborare con le specifiche agenzie incaricate della trattazione dei comportamenti criminali, e come sia tentato di giudicare in maniera negativa il comportamento e l'immagine della polizia e del sistema giudiziario. Non è casuale che la percezione di quest'attività di polizia sia migliore in quelle realtà in cui da tempo sono state messe in atto attività di *community policing* e di polizia di quartiere.

L'*International Crime Victim Survey* prevede di misurare anche l'atteggiamento degli intervistati nei confronti della punitività rispetto agli autori dei reati. Questo ha consentito di apprezzare come, nel corso degli anni, si sia delineato un inasprimento nell'atteggiamento punitivo dell'opinione pubblica verso i delinquenti.

A questo proposito, alcuni *focus groups* organizzati negli Stati Uniti d'America con persone che siano state vittime della criminalità giovanile, hanno messo in evidenza la necessità di rispondere a tre importanti bisogni delle vittime per aumentare la loro tranquillità ed il loro atteggiamento di cooperazione con la giustizia:

- ottenere informazioni sui progressi del proprio caso e sui servizi di assistenza e di sostegno disponibili;
- essere ascoltati ed essere creduti dal personale delle forze di polizia e della giustizia;
- essere trattati con rispetto.

L'allargarsi della forbice tra criminalità subita e criminalità denunciata provoca sia l'aumento di sentimenti di paura e sfiducia nelle istituzioni, sia difficoltà obiettive a fornire risposte formali adeguate ai fenomeni specifici.

Si può quindi ben comprendere come, al di là di una sacrosanta attenzione per la vittima di ogni tipo di reato, per troppo tempo sottovalutata quando non del tutto dimenticata, tutte le attività che si propongono di mettere la vittima di un reato nella sua corretta posizione contribuiscano in maniera significativa a ridurre il senso d'insicurezza che sempre più caratterizza le nostre realtà urbane.

Una insicurezza che si costruisce non solo a partire dai fenomeni di criminalità, ma che risente anche dell'esistenza di fattori legati alla qualità della vita, all'anomia, alla carenza di socializzazione e di rispetto per l'altro.

Così, come già ricordato, oltre a questi aspetti, gli interventi di attenzione alla vittima e quelli di mediazione e di giustizia riparativa possono garantire un miglioramento della qualità dei rapporti cittadini-forze dell'ordine. Questo risultato è importante non solo per quanto riguarda le vittime, ma perché contribuisce a creare una situazione positiva, riducendo il livello di tensione ed aumentando quello di rassicurazione.

Fare fronte in maniera rapida e corretta alle aspettative delle vittime della criminalità, garantendo loro un accesso alla giustizia più facile e più rapido, maggiore attenzione e disponibilità da parte delle forze dell'ordine e degli altri operatori coinvolti, grazie anche alla sensibilizzazione alle tecniche di ascolto e di mediazione, significa contribuire a migliorare i rapporti fra lo Stato ed i suoi cittadini, intervenendo positivamente sull'insieme della realtà sociale.

ⁱ Tratto dal libro: Anziani Donne E Bambini Vittime Del Crimine Confronto E Scambio Di Esperienze Europee. A Cura Di Codini Gabriele, Bossolasco Rosanna, Galli Susanna, Pavan Simonetta, Bonora Susanna, Antarelli Daniela, Donisetti Laura, Signorino Laura, Adorni Fulvio, Milano Provincia di Milano, Associazione Laboratorio Salute Sociale. 2004.