

# COME IDENTIFICARE I BISOGNI DI SUPPORTO DELLE VITTIME?

Linee guida per sviluppare una valutazione dei bisogni individualizzata

## Indice

Riconoscimenti .....	4
I.Introduzione .....	5
II.Metodologia e risultati.....	6
III.Concetto di valutazione individuale dei bisogni e relativi obiettivi .....	7
1.Definizione .....	7
2.Tipologie di contatti con le vittime di reato .....	8
3.Metodi diversi per valutare le esigenze individuali delle vittime .....	8
4.Fonti di informazione nella valutazione dei bisogni individuali .....	9
5.Obiettivi della valutazione individualizzata dei bisogni .....	9
IV.Principi globali per la valutazione dei bisogni delle vittime .....	11
1.Approccio olistico .....	11
2.Approccio centrato sulla vittima .....	12
3.Psico-educazione: il trauma .....	13
4.Empowerment: rafforzamento della propria capacità di autodeterminazione .....	14
5.Tempestività e Ripetitività .....	15
6 Coerenza.....	15
V.Individuare i bisogni della vittima .....	16
1.Formazione: Sviluppare la capacità di identificare i bisogni .....	15
1.1.Contenuto della formazione.....	16
1.1.1.Diritti delle vittime e panoramica del sistema giudiziario.....	16
1.1.2.Conseguenze traumatiche del reato .....	18
1.1.3.Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace .....	19
1.1.4Sicurezza e riservatezza.....	27
2.1.Diversi tipi di formazione .....	28
2.1.1.Classi con docente .....	28
2.1.2.Formazione online / eLearning .....	28
2.1.3.Formazione esperienziale.....	29
3.Identificazione dei bisogni durante i primi colloqui .....	30
3.1.Organizzazione del processo di intake .....	30
3.1.1.Tempi, posizione e comfort della vittima.....	30
3.1.2.Rimani aggiornato.....	30
3.1.3.Strumenti per l'identificazione dei bisogni e la discussione con le vittime .....	31
3.2.Durante la valutazione individuale .....	31
3.2.1.Contenuto della valutazione.....	30

3.2.2.Come porre domande in un approccio centrato sull'impatto del trauma .....	31
3.2.3.Strumenti per registrare informazioni .....	32
4.Supervisione e valutazione della valutazione delle esigenze individuali .....	34
4.1.Supervisione della valutazione dei bisogni individuali.....	34
4.2.Valutazione della valutazione dei bisogni individuali .....	34
VI Conclusioni .....	36

## Riconoscimenti

Questa guida è stata sviluppata dal VSE (Victim Support Europe) all'interno del progetto europeo VICToRIIA, in stretta collaborazione con il Center for Crime Prevention in Lituania (NPLC) e con il Vilnius Institute for Advanced Studies, con Associazione Libra ONLUS (Italia), l'Association for Victim Support portoghese (APAV) e con il Centre for Legal Resources in Romania.

Autore:

- Léa Meindre-Chautrand, Policy Officer, VSE

Con il Supporto di:

- Levent Altan, Direttore esecutivo, VSE
- Myriam Erquicia, Policy Assistant, VSE
- An Verelst, Volontario, VSE

VSE vorrebbe ringraziare i diversi stakeholders ed esperti in Austria, Inghilterra, Galles, Francia, Germania, Israele, Paesi Bassi, Portogallo e Stati Uniti che abbiamo intervistato, per averci concesso il loro tempo dandoci informazioni dettagliate sul come condurre una valutazione di Supporto ai bisogni individuali delle vittime di reato. Le informazioni forniteci ci mostrano come le loro Organizzazioni lavorino per assicurare Servizi di alta qualità alle vittime di reato nei loro rispettivi Paesi.

Questa pubblicazione è stata prodotta con il Supporto finanziario del programma di giustizia dell'UE. I suoi contenuti sono di esclusiva responsabilità degli autori e non possono in nessun modo essere presi in considerazione per spiegare il punto di vista della Commissione Europea.

## I. Introduzione

Questo documento costituisce un lavoro preparatorio per assistere le Organizzazioni che si occupano di Supporto alle vittime di reato. Il suo obiettivo è garantire che gli operatori siano ben attrezzati per identificare i bisogni delle vittime, in quanto un aspetto fondamentale per garantire la qualità dei Servizi di Supporto è l'abilità nel determinare i bisogni specifici di ogni vittima in modo da concordare come poter soddisfare queste esigenze.

Queste linee guida presentano un metodo globale a supporto di tale obiettivo e si basano su tre pilastri fondamentali:

- Identificare tutte le esigenze delle vittime – nell'immediato e a lungo termine (**valutazione globale**)
- Garantire che le vittime ricevano lo stesso trattamento, indipendentemente da con chi lavorino o da dove lavorino (**omogeneità**)
- Garantire che alle vittime vengano offerti Servizi adeguati in base alle loro esigenze (**service matching**)

In questo documento sono contenute delle informazioni utili alle Associazioni di Supporto alle vittime. È riconosciuto che ogni Centro è organizzato in modo differente, con professionisti retribuiti, volontari, specialisti (psicologi ed altri esperti) o una combinazione di figure. Queste Organizzazioni solitamente lavorano in rete con altri enti e Servizi che si prendono carico delle persone vittime di reato, venendo perciò a contatto svariati casi di vittimizzazione.

Pertanto, le seguenti linee guida mirano a fornire un quadro generale che presenti le modalità di rilevazione e valutazione dei bisogni delle vittime. A causa delle differenze tra Servizi all'interno di uno stesso paese e a maggior ragione tra diverse nazioni, potrebbe essere necessario un approccio più specifico e dedicato al singolo caso o alla specificità del reato di cui si è vittima (ad esempio una valutazione specialistica del rischio per le vittime di violenza sessuale o domestica o il predisporre supervisioni più dettagliate per i colleghi meno esperti.).

### Esempio di come si effettua una valutazione delle esigenze individuali<sup>1</sup>:

Il centro di support per le vittime "A" accoglie le vittime offese da ogni tipo di reato fornendo un'ampia gamma di servizi basati sulle esigenze individuali delle persone che vi si rivolgono. Una signora chiama chiedendo aiuto; ha già fornito le informazioni di base sul reato subito e su che tipo di sostegno le serve. Prima dell'appuntamento, l'operatore ha predisposto una serie di domande, tenendo conto della sua formazione e di una serie di linee guida. Una volta arrivata presso la struttura, l'operatore accoglie la vittima, e svolge un primo colloquio, compiendo una valutazione dei bisogni individuali della persona. Le linee guida utilizzate dall'operatore sono state sviluppate dal Servizio, non sono prescrittive ma aiutano gli operatori a condurre la conversazione e a capire le necessità delle vittime. La competenza dell'operatore sta anche nell'offrire suggerimenti rispetto ai bisogni che potrebbero insorgere in seguito a reati specifici, come ad esempio svolgere una più approfondita valutazione del rischio di ulteriore vittimizzazione. Al termine del colloquio, l'operatore chiarisce che tipologie di Supporto può offrire e condivide un piano d'azione con la vittima.

<sup>1</sup> Ministero della Giustizia del Regno Unito, Revisione delle prove e delle pratiche del Supporto per la misurazione di vittime ed esiti, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny e il professor Julian Roberts, NatCen Social Research, Ministry of Justice Research Series 19/12, November 2012, [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf)

## II. Metodologia e risultati

Victim Support Europe in base alla sua esperienza ed alle conoscenze scientifiche e pratiche dei propri operatori, ha condotto ricerche intervistando Organizzazioni di Supporto alle Vittime ed esperti del diritto delle vittime per scrivere queste linee guida. La metodologia permette di conoscere una panoramica dei diversi approcci utilizzati dalle varie Organizzazioni in Europa (e in altri continenti) e di analizzarne i pro e i contro.

La ricerca ha infatti dimostrato che non esiste un approccio unico né tanto meno comune utilizzato da tutte le Organizzazioni, e che per una ottimale valutazione dei bisogni della vittima è importante prestare attenzione a svariati aspetti.

Sintetizzando i dati raccolti emerge che gli strumenti principali per garantire, in generale il funzionamento efficace del Servizio di Supporto, e quindi anche di una accurata valutazione dei bisogni sono:

- **Formazione:** gli operatori devono avere un periodo di formazione iniziale, e continuare nell'aggiornamento. I temi che sicuramente devono essere trattati sono: i diritti delle vittime e del sistema giudiziario, il trauma e le sue conseguenze, le modalità di comunicazione ed ascolto attivo, etc
- **procedura di presa in carico:** è importante predisporre documenti che descrivono il processo di assunzione di informazioni, gli strumenti utilizzati per raccoglierle e le modalità di registrazione
- **Supervisione e valutazione:** riunioni di equipe di discussione casi, e momenti di supervisione.

Questo documento intende offrire delle linee guida ai Servizi di Supporto per le Vittime, in modo che possano sviluppare un metodo di valutazione efficace al fine di identificare i bisogni e offrire alle persone un Supporto su misura.

### III. Concetto di valutazione individuale dei bisogni e relativi obiettivi

La valutazione individuale dei bisogni è un processo strategico che aiuta a stabilire la natura e l'entità delle esigenze di una vittima. Affinché sia possibile, la valutazione dovrebbe tenere conto dell'esperienza individuale della vittima per arrivare ad individuare una risposta coerente e soddisfacente per questi bisogni, sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione. In questo senso, una valutazione individuale dei bisogni gioca un ruolo speciale rispetto alle vittime di reato che hanno bisogno di attenzione specifica, ad esempio persone con disabilità, persone anziane o bambini.

#### 1. Definizione

La valutazione dei bisogni è una parte fondamentale del primo colloquio con la vittima, che molti chiamano "colloquio di accoglienza" durante il quale si effettua la cosiddetta "raccolta anamnestica", cioè quel processo tramite cui si ottengono informazioni personali sulla vittima e sul crimine da essa subito. Questo momento è spesso il primo contatto tra le vittime richiedenti aiuto e gli operatori. Tra gli obiettivi di questo primo colloquio rientrano il creare un clima di accoglienza, l'inquadramento della situazione, brevi interventi psico-educativi, la condivisione di un piano di azione, l'identificazione dei bisogni e altro ancora<sup>2</sup>.

**Definizioni:** (<https://www.socialsolutions.com/blog/successful-nonprofit-case-management-components/>)

**Colloquio di accoglienza:** colloquio iniziale tra la vittima di reato e l'operatore di Supporto. L'operatore utilizza questo tempo per raccogliere informazioni sulla vittima, identificarne le esigenze immediate ed iniziare a creare una alleanza di lavoro basata sulla fiducia. Questo momento è fondamentale, tra le altre cose, agli operatori per determinare se una vittima possa beneficiare dei servizi offerti: se ciò avviene, allora gli operatori possono attivarsi per iniziare il processo di valutazione, se invece i bisogni delle vittime vanno oltre ciò che il servizio possa loro offrire, gli operatori indirizzeranno la vittima verso altri enti, servizi esterni all'Organizzazione.

**Valutazione dei bisogni:** La fase di valutazione dei bisogni si basa sulle informazioni raccolte durante il colloquio di accoglienza, approfondendo i bisogni, le esigenze e gli obiettivi individuali della vittima. Durante questa fase, l'operatore deve identificare i problemi, gli interessi e le esigenze di una vittima per costruire un piano di sostegno. Siccome ogni vittima attraversa questi colloqui nel momento in cui si avvicina per la prima volta ad un centro di Supporto, è importante rivalutarne i bisogni anche nelle fasi successive in quanto potrebbero variare.

La valutazione dei bisogni individuali della vittima non corrisponde alla valutazione del rischio mirata a identificare le misure di protezione<sup>3</sup>, ma è finalizzato a capire le esigenze delle persone. Se il Servizio riesce a identificare un bisogno specifico ma non è capace di fornire il Supporto adatto ad esso, dovrebbero essere

<sup>2</sup> Patient initiation of information: Exploring its role during the mental health intake visit, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2689076/>

<sup>3</sup> Come previsto dall'articolo 22 della direttiva 2012/29 / UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che stabilisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32012L0029>

predisposti protocolli e meccanismi di segnalazione per indirizzare la vittima al Servizio o all'Organizzazione più appropriati.

La valutazione del rischio non dovrebbe tuttavia essere totalmente esclusa dalla valutazione dei bisogni. In certe situazioni sarà necessario condurre una valutazione anche del rischio, in modo da valutare la sicurezza della vittima in caso di violenza sessuale, abuso sessuale, vittime con disabilità ed altri gruppi vulnerabili, così come per le vittime che stanno attraversando possibili momenti di crisi, con pensieri di suicidio.

È importante sottolineare che la valutazione delle esigenze non è un passaggio statico, ma piuttosto un processo di coinvolgimento continuo. Quando una serie di bisogni vengono soddisfatti, altri possono essere identificati, in particolare se il caso della vittima in questione si dirige verso un futuro processo penale.

## 2. Tipologie di contatti con le vittime di reato

Le vittime possono rivolgersi ai centri di Supporto con varie modalità e per questo per valutare le loro esigenze possono essere utilizzati diversi metodi di valutazione: che saranno adattati a seconda del modo in cui si interagisce con la vittima. Una valutazione dei bisogni sarà diversa durante un primo contatto telefonico e durante un incontro faccia a faccia. In base alla modalità, gli obiettivi della conversazione possono inoltre cambiare:

- Una discussione online via chat o mail è di solito utilizzata per fornire le informazioni basilari sui diritti della vittima, sul prossimo passo che dovrebbe fare o per fissare un appuntamento con l'operatore.
- Una prima conversazione telefonica potrebbe essere utilizzata per fornire informazioni. Potrebbe anche essere il momento di iniziare una valutazione individuale dei bisogni nel caso non ci sia nessuna possibilità di avere un incontro diretto con la vittima. Sarebbe sempre meglio però poter incontrare la persona fisicamente.
- Durante il colloquio in presenza, l'obiettivo della conversazione sarà determinare la situazione delle vittime e le loro esigenze specifiche al fine di sviluppare il loro piano di sostegno, così come ripetuto in questo documento.

Tutti questi tipi di interazione con le vittime richiedono approcci attenti, accoglienti e premurosi. Gli operatori di Supporto dovrebbero essere consapevoli del fatto che spesso si tratta del primo contatto che una vittima ha con qualsiasi Servizio di assistenza e che potrebbero essere titubanti, cauti, diffidenti o al contrario esigenti e rigidi. La necessità di ottenere quante più informazioni possibili non deve precedere la gentilezza e l'approccio accogliente e rispettoso. È importante sottolineare che la trasparenza e l'onestà sono cruciali durante la valutazione dei bisogni al fine di evitare aspettative non realistiche per le vittime, che possono portare a delusione e sfiducia, e ulteriore senso di "vittimizzazione".

## 3. Metodi diversi per valutare le esigenze individuali delle vittime

Come anticipato in fase introduttiva, i diversi Centri di Supporto utilizzano differenti metodi e strumenti. Attraverso le interviste condotte da VSE sono state identificate tre diverse macro-categorie:

- **Approccio non strutturato:** l'operatore non utilizza uno stile direttivo di conduzione della conversazione, non pone domande specifiche ma piuttosto lascia che la persona si esprima liberamente. La parte di ascolto empatico è molto importante in questo approccio; le vittime



dovrebbero essere abbastanza sicure da parlare della loro situazione e dei loro bisogni. Questo approccio potrebbe essere più conveniente quando le persone cercano informazioni e conoscono già alcuni dei loro diritti e bisogni.

- **Approccio semi strutturato:** gli operatori di Supporto guideranno la conversazione per indurre la vittima a parlare della propria esperienza e situazione personale. Faranno alla vittima domande aperte, possono avere un elenco di domande preparate ma non è necessario che le pongano tutte o che sia rispettato un ordine particolare.
- **Approccio strutturato:** alcuni Servizi di assistenza alle vittime preferiscono un sistema più rigido, dove l'operatore segue uno schema di domande o una checklist che presenterà campi predefiniti da indagare e da compilare.

Ogni approccio ha i suoi vantaggi e svantaggi. Potrebbe essere preferito un approccio strutturato per assicurarsi di indagare tutti gli aspetti ritenuti importanti e garantire che tutte le informazioni salienti siano state fornite e raccolte. Questo approccio permette agli operatori di Supporto di essere sicuri di non tralasciare informazioni utili, ma perdono di fluidità nel colloquio e di sintonizzazione sulla vittima. Un approccio meno formale permette una maggiore fluidità nella conversazione, ed un maggior contatto con la vittima, con il rischio di non toccare alcune aree e quindi di non raccogliere alcuni dati.

#### 4. Fonti di informazione nella valutazione dei bisogni individuali

La vittima deve essere la prima "fonte" di informazioni per la definizione dei propri bisogni. L'unico modo per capire di cosa potrebbe realmente aver bisogno è ascoltarla, ascoltare ciò che vuole dire, il suo punto di vista, l'impatto che la situazione sta avendo sulla sua vita. In alcune situazioni possono essere utilizzate altre fonti di informazioni per completare una valutazione dei bisogni, come ad esempio la famiglia della persona, la Polizia e i Servizi sociali. Queste fonti possono essere particolarmente utili quando si valutano le vittime che hanno difficoltà a comunicare le proprie esperienze, come i bambini e le persone con disabilità. Come parte del sistema di valutazione dei bisogni, è importante determinare attentamente come e in quali circostanze possono essere raccolte informazioni aggiuntive. Ad esempio, per alcune situazioni, potrebbe essere opportuno invitare i familiari a una riunione, insieme alla persona offesa o separatamente.

Gli operatori dovrebbero essere consapevoli del fatto che a volte le vittime hanno difficoltà a identificare ed esprimere i propri bisogni e possono essere inibite a causa di imbarazzo o vergogna. Ogni volta che gli operatori sentono che la vittima non è a proprio agio a parlare liberamente di sé e dei suoi vissuti, possono passare ad utilizzare un colloquio più strutturato (cercare informazioni invece di aspettare che la vittima le fornisca) e / o cercare ulteriori fonti di informazioni.

#### 5. Obiettivi della valutazione individualizzata dei bisogni

Sebbene la ricerca condotta da Victim Support Europe abbia mostrato che utilizzare una modalità rigida di valutazione dei bisogni non è un approccio comune e condiviso, si può riconoscere che un processo strutturato di valutazione presenta numerosi vantaggi:

- Introduce **coerenza** nel processo di valutazione assicurando che le aree chiave siano esplorate e che queste aree siano valutate in modo coerente tra i diversi operatori di Supporto,

- Permette di identificare **bisogni “nascosti”** aiutando le vittime a considerare le loro esigenze in campi che inizialmente non erano ancora stati esplorati e verificati<sup>4</sup>.
- Permette di stabilire quale sia la priorità e di identificare i **potenziali rischi** per la vittima, per affrontarli in modo efficiente.
- Consente di avere un **quadro iniziale**, per determinare i cambiamenti durante il tempo e per rilevare i risultati ottenuti
- Se necessario, permette di indirizzare le vittime verso Servizi più specializzati

Se l'operatore riconosce presto un altro Servizio è più adattato alle esigenze della vittima, non è necessario completare tutto il processo di valutazione e raccolta dati. Per questo motivo è importante che gli operatori conoscano gli altri Servizi operanti sul territorio, proprio per poter accompagnare prontamente la persona al Servizio più idoneo, limitando di conseguenza la ripetizione da parte della vittima della propria storia, che potrebbe essere per lei dolorosa (vittimizzazione secondaria). A tal fine sarebbe utile la mappatura dei Servizi esistenti e la costruzione di partenariati e protocolli tra Servizi diversi per garantire tale collaborazione e un facile rinvio dei casi.

**Risorse Utili (in inglese):**

The Counselling Intake Process: What Counsellors Need to Consider

<https://thriveworks.com/blog/counseling-intake-process/>

Community Support services, Intake process: <http://www.cssbh.org/intake-process>

Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime, Training and Technical Assistance Center (OVCTTAC), <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>

---

<sup>4</sup> Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012

## IV. Principi globali per la valutazione dei bisogni delle vittime

I seguenti principi, e approcci, dovrebbero essere applicati e rispettati durante la valutazione dei bisogni individuali.

### 1. Approccio olistico

Subire un reato ha ripercussioni su svariate aree di vita. La ricerca scientifica, e la pratica quotidiana, hanno mostrata che quando l'impatto è anche solo limitato ad una specifica area di vita, le ripercussioni si riversano anche in tutte le altre. Per questo la valutazione dei bisogni dovrebbe indagare l'impatto del crimine in molte aree. Ad esempio, le conseguenze fisiche della vittimizzazione impatteranno sulla sfera psicologica, che di conseguenza avrà un impatto sulla traiettoria riabilitativa. In altre situazioni le preoccupazioni per i problemi finanziari, causati dal crimine o meno, saranno un fattore nello sviluppo di problemi emotivi dopo il crimine e ostacoleranno la traiettoria di supporto emotivo offerta dall'Organizzazione. Avere consapevolezza della **vasta gamma di aree** nelle quali la vittima può sviluppare bisogni ed esigenze consentirà alle Organizzazioni di Supporto di affrontarle, direttamente o tramite invio.

Tenendo presente ciò, è necessario mappare l'intero insieme di esigenze che una vittima potrebbe avere, anche laddove tali esigenze potrebbero non essere supportate a un Servizio offerto dall'Organizzazione. Inoltre, per molte Organizzazioni di Supporto, un invio efficace fa parte dei servizi offerti. Pertanto, identificare le questioni finanziarie e sapere quali Enti possono assistere la vittima su tali questioni è un elemento essenziale della valutazione prima e del funzionamento del proprio Centro di Supporto.

Al fine di valutare coerentemente in quali aspetti della vita la vittimizzazione ha impattato, si possono tenere presenti le seguenti tracce:

- Le **conseguenze del reato** rispetto all'area psicologica, fisica, sociale, finanziaria e legale.
- **The Quality of Life Framework**<sup>5</sup> (Shalock & Verdugo, 2005) che analizza il benessere emotivo, il benessere materiale, il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, le relazioni interpersonali, l'inclusione sociale, i diritti.

Conseguenze di un reato	Quality of Life
<b>Psicologiche</b>	Benessere emozionale Sviluppo personale Autodeterminazione
<b>Fisiche</b>	Benessere fisico
<b>Finanziarie</b>	Benessere finanziario Autodeterminazione Inclusione sociale
<b>Sociali</b>	Relazioni interpersonali Inclusione sociale
<b>Diritti</b>	Diritti

<sup>5</sup> Verdugo, Miguel & Schalock, Robert & Keith, Kenneth & Stancliffe, Roger. (2005). Quality of life and its measurement: Important principles and guidelines. Journal of intellectual disability research

Questi fattori sono visti da due prospettive diverse. Da una parte, Quality of Life esamina ciò di cui ha bisogno una persona per avere una situazione di benessere; dall'altra, le conseguenze del reato esaminano il modo in cui tali fattori sono influenzati negativamente da esso - e cosa occorre fare per ristabilire il benessere della vittima.

## 2. Approccio centrato sulla vittima

**In un approccio incentrato sulla vittima, i suoi desideri, la sua salute e il suo benessere hanno la priorità rispetto alle procedure o quant'altro.** L'approccio centrato sulla vittima gioca un ruolo importante nel supporto dei diritti della persona, della sua dignità, autonomia e autodeterminazione.

L'approccio vittimo-centrico è definito come *l'attenzione sistematica ai bisogni e alle preoccupazioni della persona che si ha di fronte, come singola e irripetibile, e con la quale è fondamentale rapportarsi con sensibilità, accoglienza, rispetto, assenza di giudizio e pregiudizio. Inoltre, implica il rispetto delle esperienze di vita della vittima tra cui le relative differenze e prospettive, tenendo conto delle esigenze individuali e adattando di conseguenza le risposte.*

Avvicinarsi ad ogni persona come individuo unico è essenziale: ogni persona ha problemi diversi e proviene da realtà diverse perciò merita possibilità di supporto adeguate. Comprendere che la situazione e la prospettiva di una persona cambieranno è importante. La vittima è il centro di interesse del proprio percorso di recupero. Ogni persona reagisce in modo diverso di fronte a un crimine o ad un trauma e solo una valutazione mirata può determinare le esigenze di sostegno.

Il colloquio con la vittima non deve concentrarsi solo sulle conoscenze già esistenti a riguardo, deve anche considerare le circostanze individuali. Le domande poste saranno predisposte per avere risposte riguardo le caratteristiche personali della persona offesa, il tipo e la natura del reato in questione, le circostanze e le specifiche esigenze della vittima. La priorità dei bisogni e delle esigenze cambia in base al singolo caso in questione. Anche se alcuni bisogni potrebbero sembrare prioritari agli occhi degli operatori, allo stesso modo potrebbero non esserlo per la vittima. È importante seguire la valutazione delle esigenze della vittima consentendole di determinare quali siano le sue priorità: spesso potrebbe non sentirsi pronta a parlare di alcune situazioni spiacevoli che ha vissuto. Per questo, gli esperti devono fornire informazioni riguardo l'impatto subito dal reato tenendo sempre presente del percorso che la vittima vuole affrontare.

I centri di Supporto dovrebbero considerare questo approccio individuale nella loro valutazione che spesso richiede flessibilità nel modo in cui la valutazione viene attuata. Un questionario strutturato rischia di mettere in secondo piano quelle particolari esigenze che potrebbero essere meno prevedibili.

Gli operatori dovrebbero ricevere un'adeguata preparazione su come accompagnare la vittima nel suo percorso di sostegno e su come individuare al meglio i suoi bisogni.

## 3. Psico-educazione: il trauma

Un'altra questione di cui tenere conto quando si devono valutare le esigenze è sicuramente quella del trauma subito.

Essere vittima di un reato rappresenta per tante persone un'esperienza traumatica e certi tipi di vittimizzazione ed in seguito ad alcuni traumi aumenta il rischio di sviluppare un disturbo da stress post

traumatico (DPTS). Questo disturbo è stato oggetto di tanti studi scientifici che offrono linee guida importanti e raccomandazioni per diagnosi e trattamenti; è stato dimostrato che sintomi derivanti da tale disturbo hanno un impatto devastante su diversi momenti della vita quotidiana della persona. Problemi di concentrazione, perdita di memoria, evitamento di luoghi o situazioni ed iperattivazione fisiologica ecc, hanno un ruolo fondamentale per determinare se una vittima soffre di questo disturbo e se ha necessità di supporto specialistico.

Gli studi mostrano che esistono una serie di fattori di rischio e di protezione a tutti i livelli socio-ecologici che possono esacerbare o alleviare i sintomi post-traumatici e altri sintomi di salute mentale. Il **modello ecologico** sviluppato da Bronfenbrenner (1979)<sup>6</sup> è stato sempre più utilizzato per identificare i rischi e i fattori di protezione che incidono sulla salute mentale post eventi stressanti come la vittimizzazione. Campbell et al (2009) ha sviluppato un quadro chiaro in cui sono stati identificati i fattori di rischio e protezione per l'impatto sulla salute mentale di una vittima di stupro<sup>7</sup>.

Il modello ecologico mostra l'impatto di eventi stressanti che possono capitare durante la vita di un individuo. Fattori individuali (età, razza e stato socioeconomico, istruzione, reddito), di microsistema (interazioni con amici, colleghi e famiglia), di sistema meso / exo (istituzioni e reti formali), di macrosistema (atteggiamenti culturali) e cronosistema (cambiamenti nel tempo delle interazioni dell'individuo con l'ambiente) sono tutti identificati potenzialmente per influenzare le conseguenze sulla salute mentale dopo la vittimizzazione.

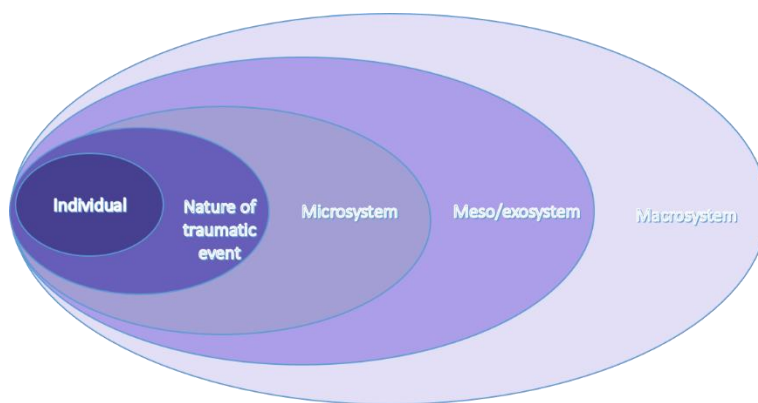


Fig.1 Modello ecologico

La valutazione del trauma si baserà su una conoscenza approfondita di esso e delle sue conseguenze sulle vittime. Conoscere il trauma, comporterà sapere quando fare riferimento alla vittima e come parlarle, le caratteristiche che dovrebbe avere l'operatore che la incontra, il modo di comunicare con la vittima, il tempo necessario per effettuare la valutazione, ecc. L'uso di strumenti diagnostici validati per determinare il trauma e potenziali altri disturbi della salute mentale è altamente raccomandato.

La psicoeducazione sul trauma è utile durante e dopo la fase di valutazione. Può aiutare le vittime a riconoscere i sintomi e i problemi funzionali nel momento in cui si verificano e comprendere che queste sono conseguenze dell'evento traumatico. Quindi diventa più facile per le vittime e gli operatori di Supporto collegare questi episodi ai bisogni delle vittime e alle potenziali fonti di assistenza adeguata.

<sup>6</sup> Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development: Experiments by nature and design. Cambridge, MA: Harvard University Press.

<sup>7</sup> Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health. Trauma, Violence, & Abuse, 10, 225-246.

#### 4. Empowerment: rafforzamento della propria capacità di autodeterminazione

Una buona valutazione dei bisogni permette l'emersione sia di ostacoli che di punti di forza.

Le risorse della vittima per gestire le conseguenze della vittimizzazione sono da mobilitare nell'individuo e nella sua rete sociale. Inevitabilmente il progetto e il percorso di uscita dalla situazione di vittimizzazione della persona si deve basare sui suoi **punti di forza e sulle sue risorse**. Come operatore, è fondamentale stimolare la persona a mobilitare le sue risorse interne ed esterne per affrontare la situazione. Il ruolo, ed il lavoro del Servizio di Supporto non deve finire per creare una relazione di dipendenza della persona, che vede in esso l'unica ancora di salvezza. Al contrario, mentre si mettono a disposizione competenze e Servizi, si deve sempre lavorare perché la persona possa diventare poi indipendente ed emancipata nel riprendere in mano la propria vita.

Alle vittime vengono fornite opzioni / linee di azione e quindi incoraggiate a decidere quali saranno i passi successivi; l'operatore deve rispettare queste decisioni. L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani (OHCHR) definisce l'empowerment delle vittime come "*il processo di promozione della intraprendenza delle vittime di reati e violenza fornendo opportunità di accesso ai Servizi a loro disposizione, nonché di utilizzare e costruire la propria capacità, le proprie reti di Supporto e di agire secondo le proprie scelte. Quindi, l'empowerment può essere definito come avere (o prendere) il controllo, avere voce in capitolo, essere ascoltato, essere riconosciuto e rispettato come individuo ed essere in grado di fare valutazioni e fare scelte che da far rispettare dagli altri (passando dalla vittima al sopravvissuto)*"<sup>8</sup>. La valutazione individuale dovrebbe essere effettuata in stretta collaborazione con le vittime, tenendo conto dei loro desideri, anche se questi sono di non voler beneficiare del sostegno. Alla fine del processo, gli operatori di Supporto dovrebbero sempre spiegare le diverse opportunità disponibili e come è possibile accedervi. Le vittime dovrebbero decidere autonomamente che tipo di supporto vogliono ricevere. Nulla dovrebbe essere loro imposto, anche se l'operatore ritiene sia la via da percorrere.

Studi hanno dimostrato che negli interventi messi in atto utilizzando modalità cooperative di mobilitazione delle risorse della persona, così come la capacità di scelta, vi è una riduzione dei sintomi come il PTSD<sup>9</sup>. Questi interventi si basano su una cornice di riferimento più ampio e sull'importanza di promuovere e costruire risorse non solo nella sfera individuale della persona, ma anche in quella più ampia<sup>10</sup>.

La valutazione dei bisogni, come già evidenziato, deve andare di pari passo con la **valutazione delle risorse** esistenti. Le vittime sono spesso sopraffatte dall'impatto della vittimizzazione che potrebbe offuscare la loro percezione delle proprie risorse sociali, pratiche e individuali. Tenere presente questo durante il colloquio permette di far emergere anche risorse che sono già utilizzate dalla vittima, ma soprattutto quelle che non sono ancora utilizzate, delle risorse esistenti in un ambiente più ampio. Le risorse possono essere trovate a tutti i livelli socio-ecologici, da quello individuale (ad esempio hobby, abilità di coping), micro (ad esempio famiglia), meso (ad esempio amici o Organizzazioni di Supporto), macro (ad esempio ideale a livello macro).

---

<sup>8</sup> National Policy Guidelines for Victim Empowerment, Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

<sup>9</sup> Hollifield, M., Gory, A., Siedjak, J., Nguyen, L., Holmgreen, L., & Hobfoll, S. (2016). The Benefit of Conserving and Gaining Resources after Trauma: A Systematic Review. *Journal of Clinical Medicine*, 5(11), 1-15.

<sup>10</sup> Hobfoll SE. Conservation of resources and disaster in cultural context: The caravans and passageways for resources. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*. 2012;75(3):226–231. doi: 10.1521/psyc.2012.75.3.227.

## 5. Tempestività e Ripetitività

La valutazione dei bisogni dovrebbe essere effettuata in modo tempestivo e venir ripetuta per tutta la durata dell'intervento di supporto.

Una valutazione tempestiva delle esigenze delle vittime permetterà una migliore pianificazione e un modo di agire idoneo adeguato alle necessità alla vittima. Idealmente, la valutazione dei bisogni dovrebbe essere effettuata già durante il primo contatto con la vittima, e come visto in precedenza ciò può avvenire telefonicamente o durante il primo colloquio.

Può essere difficile per le vittime fornire tutte le informazioni in una sola volta così come può esserlo per gli operatori valutare i bisogni delle vittime e identificare i tipi di Servizi di cui avranno bisogno, pertanto possono servire più incontri.

In alcune circostanze, la valutazione non può essere condotta nei primi tempi successivi al reato, ad es. nei casi in cui la vittima è traumatizzata o ferita o non capisce le domande per un qualsiasi motivo. In tal caso, è necessario attendere che la persona sia in grado di partecipare a questo tipo di colloquio.

Come detto, la persona potrebbe non sentirsi da subito pronta per aprirsi ed esporsi. Una possibilità che è risultata efficace negli Stati Uniti per facilitare questo processo è quella di spiegare il ruolo del Centro di Supporto e ciò che può offrire alla vittima, e contattare successivamente la persona proponendole una auto-valutazione online. Questo metodo è stato ben accolto da un numero di vittime in larga scala negli Stati Uniti che hanno ritenuto le domande a loro poste ben mirate per capire i loro specifici bisogni in ogni situazione.

La valutazione dei bisogni della vittima dovrebbe inoltre essere ripetuta nel corso del tempo. È noto che i bisogni della vittima possano cambiare, il che significa che valutare periodicamente i bisogni e le esigenze. Questo è altamente necessario se si vuol fare fronte ad esse: questo non vuol dire che il processo di valutazione debba essere interamente ripetuto, ma che vengano presi in considerazione i cambiamenti nelle diverse aree di interesse della vita della vittima.

## 6. Coerenza

Un approccio olistico e coerente facilita e aumenta la qualità della rilevazione dei bisogni. Ogni Centro di Supporto deve essere in grado di offrire la stessa qualità per chiunque ci entri in contatto. Ciò significa che deve essere rispettata la coerenza e la condivisione di metodologie e orientamenti all'interno dell'Organizzazione per garantire che tutti vengano trattati allo stesso modo indipendentemente dall'ubicazione o dall'operatore a cui la vittima si sta rivolgendo.

La coerenza deve essere un valore chiave per poter condurre un quadro di valutazione dei bisogni ma allo stesso tempo non deve essere troppo vincolante da ostacolare l'approccio incentrato sulla vittima.

Mantenere coerenza di approccio e condivisione di metodologie può essere facilitato da momenti di condivisione in equipe e di aggiornamento continuativo. L'uso di linee guida può essere utile per aiutare gli operatori di Supporto a fronteggiare i bisogni delle vittime. Tuttavia, rimane importante sottolineare che l'uso di un'intervista semi strutturata, se utilizzata, può destabilizzare la vittima: il modello semi strutturato non dovrebbe limitare la capacità degli operatori di porre ulteriori domande o di avere un colloquio più aperto con la vittima.

## V. Individuare i bisogni della vittima

Da quanto fino ad ora affrontato è evidente come individuare i bisogni della vittima non è un compito facile. Gli operatori che sono in contatto con le vittime avranno bisogno di diversi strumenti.

### 1. Formazione: Sviluppare la capacità di identificare i bisogni

È necessario predisporre una formazione obbligatoria-base per tutti i professionisti in contatto con vittime e testimoni, al fine di garantire che gli operatori siano pienamente qualificati per affrontare la reazione delle vittime in modo sensibile, imparziale e professionale. Il livello, il tipo e la frequenza della formazione, inclusa anche qualsiasi tipologia di formazione specialistica, dovrebbe essere determinata in base alla tipologia e alla natura del contatto – e del ruolo - del professionista con le vittime.

#### 1.1 Contenuto della formazione

Le Organizzazioni di Supporto vittime di solito lavorano sulle seguenti aree di interesse durante la formazione per il personale che sarà in contatto con le vittime e dovrà identificare i loro bisogni:

- Diritti delle vittime e panoramica del sistema giudiziario
- Impatto del crimine e conseguenze traumatiche
- Capacità di ascolto e comunicazione efficace
- Tutela della sicurezza e riservatezza della vittima

##### 1.1.1. Diritti delle vittime e panoramica del sistema giudiziario

Per identificare correttamente i bisogni, i lavoratori di Supporto devono avere conoscenza dei diritti delle vittime e del funzionamento del sistema giudiziario nazionale. Questo è fondamentale per spiegare in modo comprensibile alle vittime i loro diritti e il loro ruolo nel sistema giudiziario.

#### Comprendere i diritti delle vittime

Individuare i bisogni delle vittime significa comprendere l'impatto del crimine su di esse e quali bisogni emergono in seguito a questa situazione. Se è assodato che la migliore fonte di informazioni riguardo i bisogni, sono le vittime stesse è altrettanto importante che gli operatori utilizzino la bibliografia esistente per informarsi sui bisogni più comuni che possono avere le vittime di reato. Questa conoscenza consentirà all'Organizzazione di delineare formazione, protocolli, guide e altri strumenti per supportare ogni interazione con le vittime.

Questi bisogni possono variare nei dettagli o nel grado di necessità e possono essere riassunti in diversi modi, ma a grandi linee essi riguardano<sup>11</sup>:

- Trattamento **rispettoso** e **riconoscimento** come vittime;
- **Protezione** da intimidazioni, ritorsioni e ulteriori danni da parte dell'imputato o dal sospettato, e da danni durante le indagini e i procedimenti giudiziari;
- **Supporto**, compresa l'assistenza immediata a seguito di un reato subito, assistenza fisica e psicologica a lungo termine, informazioni, assistenza legale, assistenza finanziaria e pratica;

---

<sup>11</sup> Victim Support Europe has described the rights of victims under the European legislation in details: <https://victimsupport.eu/help-for-victims/victims-rights/>



- **Accesso alla giustizia** per garantire che le vittime siano consapevoli dei loro diritti, li comprendano e siano in grado di partecipare ai procedimenti;
- **Risarcimento e riparazione**, sia attraverso risarcimenti finanziari pagati dallo Stato o dall'autore del reato o attraverso la mediazione o altre forme di Giustizia Riparativa.

Questi cinque bisogni sono comuni a tutte le vittime. Alcuni bisogni cambieranno a seconda del target di vittime e del reato da loro subito (persone con disabilità, bambini, vittime di terrorismo etc.) infine, le caratteristiche personali delle vittime avranno incideranno molto sulla valutazione dei loro bisogni.

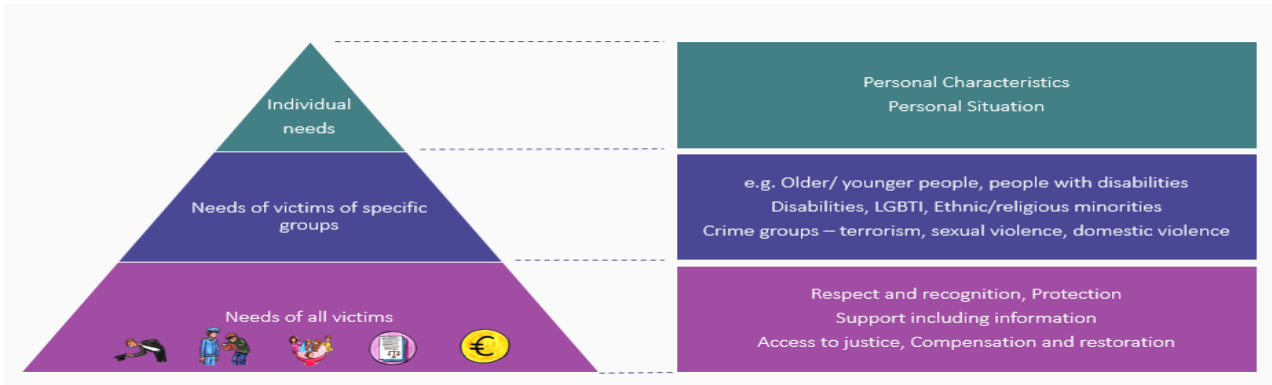


Figura 2 Piramide dei bisogni della vittima

### Comprensione del sistema giudiziario

La maggior parte delle persone non è mai entrata in contatto con il sistema giudiziario e quindi non conosce come funziona, pertanto, non conosce quali sono i propri diritti e quali sono le proprie possibilità in termini legali (ad esempio, una vittima non può chiedere assistenza legale per chiedere un risarcimento se non sa di avere diritto a un risarcimento).

Oltre che fornire informazioni sulle procedure legali e sul funzionamento della legge italiana, i Centri di Supporto vittime possono fornire aiuto anche a livello pratico. Ad es. oltre che informare riguardo al risarcimento e sulla relativa procedura, possono anche offrire affiancamento sui passaggi per farne richiesta.

Quando viene effettuata una denuncia, diventa fondamentale supportare le vittime che si trovano ora inserite nel sistema legale. Le vittime hanno bisogno di informazioni generali su come funziona la giustizia, nonché di informazioni più specifiche sullo stato di avanzamento del loro caso in quanto potrebbero non aver compreso le decisioni prese dai Pubblici Ministeri di modificare o far cadere le accuse, o la logica alla base di una condanna.

Il sistema giudiziario può essere un argomento complesso e confuso per le vittime. Il ruolo dei Centri di Supporto è anche quello di aiutare le persone riguardo questioni come la frequenza al tribunale, la giustizia riparativa, la preparazione delle dichiarazioni o l'Organizzazione di viaggio e alloggio. I Centri di Supporto possono aiutare le persone a riacquistare il controllo sulla propria vita e garantire che ottengano i Servizi di cui hanno bisogno e che i loro diritti vengano rispettati.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012

La formazione degli operatori dei centri di Supporto può prevedere l'approfondimento di tematiche specifiche a seconda della casistica che più frequentemente si rivolge al Servizio.

**Risorse utili:**

Centri di Supporto vittime in Inghilterra e Galles offrono inoltre accesso pubblico ai loro corsi per i futuri operatori: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

Formazione per l'assistenza alle vittime online, ufficio per la formazione Victim Assistance Training Online, Ufficio di formazione e assistenza tecnica alle vittime di reato:

[https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline\\_VATOnline.cfm?tab=1#basics](https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm?tab=1#basics)

The National Center for Victims of Crime, Victim's Rights: <https://victimsofcrime.org/help-for-crime-victims/get-help-bulletins-for-crime-victims/victims'-rights>

*1.1.2. Conseguenze traumatiche del reato*

Ogni vittima, indipendentemente dal reato subito, può sviluppare conseguenze rispetto alla propria sfera psico-emotiva, a volte veri e propri disturbi legati al trauma. L'entità e le conseguenze del trauma differiranno da vittima a vittima. Pertanto, ogni Servizio di assistenza alle vittime deve formare il proprio personale per riconoscere il trauma psicologico e i suoi effetti.

Per identificare con precisione i bisogni delle vittime, è fondamentale riconoscere l'impatto psicologico negativo del reato. Comprenderlo, consente agli operatori di identificarne le manifestazioni: tale trauma può avere un impatto negativo sulla salute mentale di una vittima e può portare a condizioni come il DSPT. Gli effetti del trauma possono verificarsi immediatamente dopo un crimine o in una fase successiva e possono durare per un breve periodo di tempo o possono avere conseguenze a lungo termine.<sup>13</sup>

È importante affrontare questo tema durante la formazione degli operatori. Gli obiettivi da perseguire durante la formazione sono:

- Aiutare gli operatori a comprendere il concetto di vittimizzazione e le sue conseguenze sulle vittime, per poter meglio cercare e prevederne i bisogni;
- Aiutare gli operatori a sviluppare competenze per comunicare più efficacemente con le vittime, per supportarle meglio.

La formazione dovrebbe riguardare concetti quali: violenza, criminalità e vittima, vittime vulnerabili, impatto della vittimizzazione, reazioni psicologiche al reato, conseguenze della vittimizzazione.

---

<sup>13</sup> UNODC, The Doha Declaration: Promoting of Culture of Lawfulness, Training, Module: The impact of crime, including trauma, <https://www.unodc.org/e4j/en/crime-prevention-criminal-justice/module-11/key-issues/2--the-impact-of-crime-including-trauma.html>

La vittimizzazione e il trauma hanno molti e vari effetti sulla persona che ne influenzano diversi aspetti della vita (ad es. sintomi a livello fisico, psicologico, e quindi conseguenze a livello sociale, finanziario, ecc.). Victim Support Inghilterra e Galles hanno condotto ricerche proprio sulle conseguenze nelle diverse aree della vita<sup>14</sup>:

- **Fisico:** morte, lesioni, disabilità permanenti o di breve durata, abuso di droghe o alcol, esposizione a malattie a trasmissione sessuale, condizioni di salute a breve o lungo termine, ecc.
- **Emotivo e psicologico:** paura, ansia, shock, rabbia, DPTS, confusione, sensazione di insicurezza o impotenza, sensazione di controllo, depressione, intenso dolore, isolamento, attacchi di panico, sfiducia, ecc.
- **Sociale:** interruzione delle relazioni, della vita familiare, cambiamenti nello stile di vita, isolamento, effetti negativi sulla produttività complessiva, effetti negativi sulla qualità della vita generale, ecc.
- **Finanza:** spese mediche, Servizi sanitari, sostituzione di oggetti smarriti, perdita del posto di lavoro, terapia fisica, spese di trasferimento, spese di custodia dei figli, spese di trasporto, ecc.

Gli effetti del trauma possono influenzare il comportamento della vittima durante il colloquio: perdita di memoria, mancanza di concentrazione, reazioni emotive e versioni multiple della stessa storia possono essere tutti segni del trauma esibito da una vittima. Gli operatori dovrebbero avere familiarità con questi segni e non presumere che la vittima stia semplicemente evitando di affrontare alcuni argomenti. Ad esempio, la mancanza di memoria lineare è spesso un segno di trauma, quindi potrebbe essere utile durante i colloqui iniziali chiedere "Cos'altro è successo?" Invece di "Cosa è successo dopo?".

#### **Risorse utili (in inglese):**

Evidence and Practice Review of support for victims and outcome measurement, UK Ministry of Justice :

[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf)

Victim Needs Assessment, Office of the Police and Crime Commissioner for North Yorkshire :

<https://www.northyorkshire-pfcc.gov.uk/content/uploads/2016/09/Victim-Needs-Assessment-2014-Full-Final-Report.pdf>

Victim Support England e Galles danno anche accesso libero al loro corso per gli operatori dell'assistenza alle vittime: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

#### *1.1.3. Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace*

Le competenze comunicative sono estremamente importanti ai fini di assicurare una efficace conduzione del colloquio e una esaustiva raccolta di informazioni per identificare i bisogni delle vittime. Gli operatori devono essere capaci di comunicare efficacemente con le vittime, che potrebbero trovarsi in una situazione di crisi o di stress, in modo da riconoscere la situazione e far fronte nel modo migliore a questi bisogni. Gli operatori che possiedono buone competenze comunicative e di ascolto sono meglio in grado di accompagnare le

---

<sup>14</sup> Understanding victims of crime, The Impact of the crime and support needs, Tamar Dinisman and Ania Moroz, April 2017, Victim Support England and Wales, [https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/Vs\\_Understanding%20victims%20of%20crime\\_web.pdf](https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/Vs_Understanding%20victims%20of%20crime_web.pdf)

vittime attraverso un percorso di riacquisizione del senso di controllo sui propri ricordi, sulle proprie emozioni e quindi su di sé. Al contrario una comunicazione mal gestita può ulteriormente traumatizzare la vittima.

Gli obiettivi di una comunicazione efficace con la vittima sono i seguenti:

- Identificare i bisogni della vittima e cercare di soddisfarli
- Spiegare il ruolo dell'operatore, dei professionisti che incontrerà e dell'iter legale o assistenziale.
- Aiutare le vittime a comprendere ed esercitare i propri diritti statutari e costituzionali in conformità con la legge.
- Proteggere la sicurezza delle vittime.
- Fornire informazioni
- Ottenere informazioni
- Essere sensibili a particolari bisogni o esigenze.

Una buona comunicazione richiede chiarezza nella formulazione delle frasi e nei concetti. Pertanto, gli operatori devono utilizzare un linguaggio chiaro e preciso e fornire informazioni tempestive e accurate per evitare incomprensioni e confusione. Buone capacità di ascolto sono essenziali per assicurarsi che i bisogni della vittima siano identificati e compresi chiaramente.

È importante distinguere le modalità comunicative utilizzate durante il contatto telefonico da quelle utilizzate nel colloquio in presenza. Ad esempio il linguaggio non verbale della vittima non è rilevabile per telefono, mancano quindi all'operatore elementi utili per ricavare informazioni e di conseguenza regolarsi nella comunicazione.

Una formazione specifica dovrebbe inoltre essere condotta per formare rispetto alle strategie comunicative da utilizzare con determinate categorie di vittime vulnerabili, come le vittime di violenza sessuale e di violenza domestica, bambini e vittime di terrorismo. Quando si incontrano queste persone, l'operatore deve prestare una maggior attenzione al linguaggio utilizzato ed ai contenuti trattati.

#### [Elementi chiave per comunicare con le vittime](#)

**Comunicazione con la vittima in modo sensibile e rispettoso:** Ogni persona reagisce in modo diverso ad un evento, a maggior ragione se l'evento è un crimine. Solo una valutazione personalizzata può evidenziare i reali bisogni, pertanto bisognerebbe dare la priorità ad un approccio caso per caso. La conversazione non deve riferirsi solo a una conoscenza preesistente di un reato specifico, ma richiede vengano prese in considerazione le circostanze specifiche di quell'evento, di quel fatto, di quella situazione. Il dialogo e le domande poste alle vittime saranno adattati alle caratteristiche personali, al tipo di reato e alle relative circostanze, ai bisogni specifici di comunicazione con la vittima etc. Succede spesso che le vittime abbiano difficoltà nella comunicazione dovute al l'alto livello di attivazione emotiva: gli operatori devono capire questa situazione e permettere alla persona di prendersi il tempo necessario. Dovrebbero inoltre cercare di tranquillizzare e normalizzare alcune reazioni della vittima, rassicurandole dicendo loro che ciò che sentono è normale. È utile mantenere un tono amichevole, controllare se la vittima sta capendo tutte le informazioni fornitele, evitare un gergo tecnico e ringraziare la vittima per il tempo che ha concesso. Gli operatori devono cercare di superare ogni barriera comunicativa che potrebbe presentarsi: culturali, linguistiche, programmatiche etc.

**Uso di un linguaggio comprensibile alla vittima (uso di un interprete se necessario):** Il linguaggio utilizzato, il modo per comunicare con la vittima, le informazioni condivise, dovrebbero essere sempre adattate alla capacità comprensiva della vittima. Una formazione specifica dovrebbe essere condotta per comunicare con gruppi di vittime vulnerabili come quelle citate in precedenza (vittime di violenza sessuale e domestica,

bambini, vittime di terrorismo). Per assicurarsi che la vittima comprenda a pieno le informazioni che le sono state fornite, gli operatori di Supporto dovrebbero usare un linguaggio chiaro e conciso e condividere tempestivamente informazioni precise.

**Costruire la fiducia:** le vittime, dopo aver subito un reato, sono spesso diffidenti nei confronti delle altre persone. Gli operatori devono creare un rapporto di fiducia attorno a loro e al sistema giudiziario in modo che le vittime possano riprendere il controllo della propria vita. Al fine di creare questo rapporto, gli operatori di Supporto dovrebbero presentarsi adeguatamente alla vittima durante il primo contatto, esprimere empatia per la situazione, essere consapevoli del tono usato nella conversazione, nonché dei gesti e delle espressioni facciali.

**Mantenere la vittima informata:** È fondamentale fornire alle vittime tutte le informazioni pertinenti alla loro situazione per garantire che possano prendere decisioni avendo tutte le informazioni necessarie. Tutte le alternative dovrebbero sempre essere presentate alle vittime: infatti queste ultime dovrebbero essere consapevoli dei loro diritti, del loro potenziale ruolo nel processo penale e di qualsiasi altra informazione relativa alla loro situazione. Gli operatori dovrebbero creare un clima favorevole per la vittime per avere chiare tutte le opportunità esistenti e prendere decisioni fornendo loro tutte le informazioni pertinenti, di utilizzare per costruire le proprie reti di Supporto e agire secondo le proprie inclinazioni.

The Human Rights Monitoring Institute elenca gli elementi basilari per una comunicazione con le vittime di reato<sup>15</sup>:



Figura 3 elementi basilari per una buona comunicazione con le vittime<sup>16</sup>

#### **Atteggiamento rispettoso:**

- Rapportati tutte le vittime con uguale rispetto, indipendentemente dalla loro razza, nazionalità, religione, genere e orientamento sessuale, status sociale o differenze culturali e di altro genere;
- Parla in un linguaggio (condividere un idioma non significa per forza essere comprensibile) che la vittima comprende o trova un interprete;
- Ascolta attentamente e dimostra di ascoltare: quando ascolti, di tanto in tanto annuisci con la testa o dici "sì, vedo" e così via; utilizza le tecniche dell'ascolto attivo
- Per quanto possibile, tieni conto dei desideri e dei bisogni della vittima (ad esempio, a volte è difficile per la vittima parlare negli stessi locali in cui è stato commesso il crimine; la vittima deve contattare urgentemente qualcuno o informare il datore di lavoro sull'assenza dal lavoro);

<sup>15</sup> Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers, Human Rights Monitoring Institute: [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files\\_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf)

<sup>16</sup> Mukasey, M. B., Sedgwick, J. L. and Gillis, J. W., First response to victims of crime: a guidebook for law enforcement officers, U.S. Department of Justice, 2008, <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdftxt/FirstResponseGuidebook.pdf>

- Raccogli feedback (ad es. Scopri se stai parlando in modo intelligente, se i termini delle domande e le informazioni fornite sono chiare) per poter adeguare di conseguenza le tue comunicazioni.
- Mostra rispetto: trova l'equilibrio tra consulenza e responsabilizzazione (invece di dire "dovresti", di "potresti voler ..."), sii consapevole del comportamento o del tono della voce, che può essere percepito come paternalistico.

#### **Garantire la sicurezza:**

- Inizia l'interazione prima di cominciare con il colloquio vero e proprio: l'interazione dovrebbe iniziare con un accordo reciproco per iniziare la comunicazione;
- Presentati all'inizio di ogni conversazione: nome, cognome e posizione;
- Spiega brevemente il tuo ruolo e le tue responsabilità;
- Mantieni il contatto visivo e rimani allo stesso livello durante la conversazione;
- Prenditi cura della sicurezza della vittima: chiedi come si sente, se si sente a suo agio, se è ferita, se si sente sicura di parlare adesso, etc;
- Poni domande semplici (soprattutto all'inizio della conversazione) che consentano alle vittime di sentire l'importanza delle loro opinioni e di poter prendere decisioni e controllare la situazione;
- Prima di iniziare la conversazione, scopri se la vittima vorrebbe chiedere o dire qualcosa o se ci sono altre questioni che le riguardano;
- Coinvolgi le vittime nel prendere tutte le decisioni ad esse relative;
- Offri la possibilità di utilizzare le risorse disponibili (di trasporto, articoli per l'igiene, acqua, etc.);
- Lascia contatti per ulteriori comunicazioni e incoraggia le vittime a usarli;
- Concludi il colloquio con una sorta di sintesi generale dell'interazione e può gettare le basi per rafforzare la fiducia;
- Garantisci la riservatezza.

#### **Permettere di parlare ed esprimere le emozioni legate all'evento traumatico:**

- Consenti e incoraggia la vittima a parlare, ascolta senza interrompere, dimostrale che la si sta ascoltando con un'espressione attenta del viso, un contatto visivo delicato, un cenno del capo, etc;
- Quando la vittima finisce di parlare, mostra empatia e comprensione;
- Le vittime dovrebbero sentirsi certe che il trauma (non importa quanto sia grave) appartenga solo al passato;
- Quando la vittima piange o chiede di abbandonare / terminare la conversazione, mantieni un contatto stretto ma non invadente, lasciala calmare e assicurati che si senta al sicuro;
- La rabbia della vittima dovrebbe essere intesa come una reazione di paura e impotenza causata dall'evento traumatico;
- Quando la vittima esprime senso di colpa e prova vergogna, aiutala a riacquisire l'autostima e la fiducia.

#### **Fornisci informazioni**

- Informa chiaramente la vittima su ciò che accadrà dopo e sul ruolo che dovrà svolgere;
- Fornisci informazioni sui diritti delle vittime, sui Centri di Supporto disponibili e, se possibile, fornisci alla vittima una versione scritta delle informazioni o indicazioni per i collegamenti Web, per ottenere le informazioni in un secondo momento;

- Garantisci che tutti gli interventi (come il rinvio ad altri Servizi) siano condotti con il consenso delle vittime;
- Incoraggia le vittime a porre domande che sono importanti per loro

#### Elementi chiave delle competenze di ascolto attivo

L'ascolto attivo è uno strumento cruciale nel campo dell'assistenza alle vittime e più specificamente quando è necessario identificarne i bisogni. Il compito degli operatori è quello di ascoltare attentamente e riflettere su ciò che la vittima ha appena detto. Si tratta di un processo continuo di chiarificazione e riflessione. Gli operatori di Supporto raccolgono informazioni e usano la loro empatia e la loro esperienza per comprendere ed elaborare le informazioni. L'ascolto attivo è un'abilità appresa che richiede energia, concentrazione e pratica di tecniche specifiche, non è un semplice botta e risposta. Gli operatori di sostegno lavorano in modo da comprendere, riflettere e rispondere alle vittime anziché ascoltarle solo passivamente<sup>17</sup>.

Il progetto Protasis ha sviluppato un manuale di formazione con elementi chiave rilevanti in materia di ascolto attivo<sup>18</sup>:

Comportamenti non verbali:

- **Contatto visivo:** mantenere il contatto e guardare l'individuo durante la conversazione è un segno di interesse e rispetto.
- **Espressione facciale:** un viso espressivo, che reagisce in modo appropriato a ciò che dice la vittima, mostra interesse e aiuta a sostenere il rapporto.
- **Linguaggio del corpo:** dovrebbe essere adottata una postura naturale, rilassata ma attenta, con piedi e gambe posti in una posizione discreta. Si raccomanda l'uso di gesti delle mani lisci e discreti. Inclinarsi leggermente più vicino alla vittima può essere usato per mostrare interesse o incoraggiare l'elaborazione.

Qualità vocali, linguaggio e silenzi:

- **Qualità vocali:** usare un tono neutro, caldo e non giudicante. È importante regolare le qualità vocali in base alle esigenze specifiche delle esigenze (ad esempio parlando lentamente quando hanno difficoltà a capire).
- **Allineare il proprio registro linguistico:** dovrebbero essere usati termini e concetti che la vittima può comprendere, specialmente in caso di vittime minorenni. Si consiglia l'uso di un linguaggio semplice e chiaro per garantire la comprensione. Il ritmo della discussione dovrebbe seguire il ritmo e le esigenze delle vittime (ad es. Ritmo lento per consentire alla vittima di pensare ed elaborare una domanda prima di rispondere).
- **Silenzi:** i silenzi sono importanti e utili per pensare, ricomporre e recuperare. Prima di intervenire dovrebbero passare alcuni secondi o istanze. Si raccomanda di lasciare un po' di spazio alla vittima durante i silenzi.

---

<sup>17</sup> National Sexual Violence Resource Center, Active Listening, [https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013\\_active\\_listening.pdf](https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013_active_listening.pdf)

<sup>18</sup> Towards a victim-centered police response, Training Manual, Protasis project, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli, Iro Michael, [http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS\\_Training-Manual.pdf](http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS_Training-Manual.pdf)

Interventi di ascolto attivo:

- **Segnali di contatto:** domande aperte, specifiche / chiuse, “sì”, sorridere, annuire, ripetere la frase delle vittime, sono interventi finalizzati a incoraggiare la vittima a continuare a elaborare, mostrare loro cosa si è compreso e ottenere maggiori informazioni e dettagli specifici.
- **Parafrasi:** semplice parafrasi ripetendo le informazioni essenziali di ciò che la vittima ha detto può essere usato per mostrare alla vittima che sono state ascoltate e incoraggiare ulteriori informazioni.
- **Sommari:** piccoli riassunti dei vari argomenti e fatti esaminati possono essere utilizzati per integrare ciò che è stato detto, passare all'argomento successivo, garantire una comprensione adeguata e facilitare una discussione più mirata. Seguendo un sommario accurato e appropriato, la vittima probabilmente risponderà positivamente e continuerà a elaborare. La vittima dovrebbe sempre essere inclusa nel processo, chiedendo la sua conferma di ciò che è stato detto.
- **Commenti empatici, rassicurazione:** commenti empatici e sorrisi dovrebbero essere usati per mostrare comprensione e validazione della loro esperienza. Possono aiutare a incoraggiare una vittima a continuare quando si discute di un argomento delicato.

Chiarificazione, reindirizzamento e confronto

- **Chiarificazione:** Chiedere semplicemente ciò che è stato detto, è appropriato in caso di difficoltà o incomprensioni.
- **Confrontazione:** una confronto rispettosa può essere usata per evidenziare discrepanze nel racconto, o fra il racconto e lo stato d'animo della persona. Se utilizzato in modo sensibile, aiuta ad approfondire e chiarire alcuni temi.



## Maggio 2008 National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training

Alcune delle tecniche per essere un buon ascoltatore attivo sono:

- Sii attento. Non agitarti, distrarti o lasciare che i tuoi occhi si chiedano quando la vittima ti parlerà. Mantieni un certo contatto visivo, in modo da mostrare che sei interessato a ciò che viene detto.
- Prendi tempo per ascoltare con attenzione le storie che ti vengono raccontate. Quando c'è una pausa nella conversazione, fai domande per chiarire ciò che è stato detto e per avere più informazioni.
- Se hai qualche problema a concentrarti su ciò che la vittima ti sta raccontando, cerca di ripetere le sue parole nella tua testa dopo averle ascoltate.
- Chiedere chiarimenti per capire precisamente di cosa sta parlando la vittima.
- Sii disposto a ripetere più volte le informazioni che hai da offrire alla vittima. Le vittime di traumi possono avere difficoltà a concentrarsi o comprendere e ricordare le informazioni.
- Usa il silenzio per raccogliere informazioni. Il silenzio dà alle vittime il tempo di pensare,
- Ascolta senza giudicare. Alcune vittime sono già state stigmatizzate e marginalizzate. Mostra comprensione, preoccupazione ed interesse.
- Prendi brevi appunti. Ciò dimostra professionalità e preoccupazione e registra informazioni importanti. Spiega alla vittima perché stai prendendo appunti.
- Non parlare. Non puoi ascoltare mentre parli.
- Non interrompere
- Non agitarti a causa dell'ansia che prova la vittima o dalle sue ripetizioni.
- Non aver fretta di giungere a delle conclusioni; supponiamo tu sappia cosa vuole dire la vittima prima che lo dica o che tu metta parole nella sua bocca. Potresti aver torto.
- Non discutere con le vittime o reagire con rabbia.

### Ostacoli per una buona comunicazione

Una buona comunicazione tra gli operatori e le vittime è la base per un'efficace valutazione dei bisogni. È frequente però che si possono incontrare barriere comunicative, che è importante però superare. Gli ostacoli alla comunicazione includono, ma non si limitano a<sup>19</sup>:

- **Differenze culturali:** gli operatori di Supporto devono essere consapevoli del fatto che le vittime possono provenire da realtà sociali e culturali differenti con storie e stili di vita diversi. A seconda della cultura di appartenenza della vittima, potrebbero esserci un diverso processo di lutto, una diversa comprensione della privacy o della condivisione, potrebbero esserci timori legati alla propria situazione di legale, ecc. In alcune culture il genere della vittima può influire sull'interazione con il l'operatore: alcuni reati saranno più difficili da condividere per la vittima oppure può essere considerato inappropriato esprimere determinati bisogni o esprimere determinate emozioni, ad es. le vittime di sesso maschile possono avere difficoltà a mostrarsi vulnerabili, a discapito dell'immaginario dell'uomo forte. Quando le vittime sono migranti, è necessario prestare particolare attenzione alle differenze culturali e l'operatore dovrà tenerne conto durante il colloquio.
- **Linee programmatiche:** come la mancanza di un'adeguata formazione.
- **Barriere fisiche** come le distanze che alcune vittime devono percorrere per accedere al Servizio.

<sup>19</sup> National Victim Assistance Academy, Maggio 2008, Traccia 1, capitolo 5, Comunicazione con vittime e sopravvissuti, Nancy Lewis e Ann Jaramillo <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

- **Barriere linguistiche:** In alcuni Servizi si utilizza solo la lingua nazionale (e talvolta in inglese), ma non altre lingue. In caso ci sia la necessità, sarebbe utile che il Centro di Supporto potesse avvalersi della collaborazione di un mediatore linguistico.
- **Ostacoli dovuti a disabilità:** I Servizi di assistenza alle vittime potrebbero trovarsi in un'area di accesso difficile per una persona con disabilità fisiche. Ciò dovrebbe essere preso in considerazione e sarebbe importante proporre o sedi alternative con accesso per disabili, o adeguare la propria sede.

Per superare queste barriere comunicative, gli operatori dovrebbero essere formati per essere consapevoli dei loro pregiudizi culturali e dovrebbero sempre mostrare rispetto per la vittima. Molte vittime potrebbero soffrire di stress post-traumatico, il che potrebbe rendere più difficile la comunicazione con l'operatore di Supporto. Anche in questo caso la formazione è essenziale per creare l'alleanza necessaria per dare loro il tempo di cui hanno bisogno, calmarle e confortarle.

**Risorse utili (in inglese):**

Basic Guidelines on Approaching Victims of Crime, Office for Victims of Crime:

[https://www.ncjrs.gov/ovc\\_archives/reports/firstrep/bgavoc.html](https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/firstrep/bgavoc.html)

Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers, Human Rights Monitoring Institute:

[https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files\\_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf)

First Response to Victims of Crime, US Department of Justice:

<https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdftxt/FirstResponseGuidebook.pdf>

Phone interview with victims training (Accueil téléphonique des victimes), France Victimes (in french) :

<https://www.france-victimes.fr/index.php/formation/catalogue?view=formation&id=94>

National Policy Guidelines for Victim Empowerment, Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, EU :

<https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

May 2008 National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training, chapter 5, Communication with victims and survivors, Nancy Lewis and Ann Jaramillo

<https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

National Sexual Violence Resource Center, Active Listening,

[https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013\\_active\\_listening.pdf](https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013_active_listening.pdf)

Towards a victim-centered police response, Training Manual, Protasis project, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli, Iro Michael, [http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS\\_Training-Manual.pdf](http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS_Training-Manual.pdf)

#### 1.1.4. Sicurezza e riservatezza

La sicurezza e la privacy delle vittime dovrebbero essere la priorità numero uno dei Servizi di assistenza. Ogni volta che le vittime sono in contatto con un operatore o un volontario, devono sentirsi al sicuro ed essere sicure che il loro diritto alla privacy sia rispettato.

##### Sicurezza

Quando si incontrano di persona, le vittime dovrebbero sentirsi abbastanza sicure e a proprio agio da parlare con gli operatori di Supporto e aprirsi a loro. Gli operatori dovrebbero sempre verificare se le vittime sono esposte a potenziali situazioni di pericolo, se al contrario sono “in sicurezza” o se hanno bisogno di misure di protezione. Alcuni ambiti di pericolo per coloro che subiscono un crimine o una violenza sono: danno imminente nei successivi minuti, ore o giorni, rischio a breve e lungo termine di essere ucciso, rischio di danno autoinflitto (inclusi pensieri e impulsi suicidi), gravi conseguenze sulla salute sessuale e riproduttiva (come gravidanza indesiderata, infezioni a trasmissione sessuale), pericolo per i minori eventualmente coinvolti.

È importante effettuare una valutazione dei rischi (in alcuni casi la compiono già le Forze dell'Ordine) per identificare le aree di pericolo e le esigenze di protezione specifiche della persona, per determinare misure di protezione. Particolare attenzione dovrebbe essere prestata a determinate categorie di vittime come i bambini, le vittime di violenza domestica, le vittime della tratta di esseri umani e le persone con disabilità, che hanno maggiori probabilità di aver bisogno di misure di protezione specifiche.

##### Riservatezza

Garantire la riservatezza significa rispettare il diritto della privacy delle vittime, indipendentemente dal fatto che stiano contattando il Servizio di persona, per telefono o attraverso una chat room. Qualsiasi colloquio, o altro contatto con la vittima, deve garantire la privacy delle vittime (dati anagrafici e dati sensibili in primis, ma anche i contenuti delle dichiarazioni e dei colloqui). In pratica, ciò significa che presso il Centro di Supporto viene adibita almeno una stanza separata per i colloqui con le vittime, di persona o al telefono. Le Organizzazioni di Supporto dovrebbero avere locali specifici per incontrare le vittime, che siano arredati in modo da essere accoglienti e gradevoli. Un'accortezza importante è adibire un angolo per i bambini con giocattoli e libri, dove possono giocare nel caso accompagnino la mamma al colloquio.

La garanzia di riservatezza aiuta la vittima a sentirsi al sicuro quando denuncia alla polizia, riceve cure mediche o parla con un operatore, e la incoraggia a condividere informazioni anche scomode, imbarazzanti o spaventose.

La legislazione nazionale sulla protezione dei dati deve essere rispettata. Il consenso della vittima dovrebbe sempre essere raccolto quando le informazioni personali sono registrate, archiviate o trasferite. Le vittime dovrebbero anche avere la possibilità di rimanere anonime, se lo desiderano.

È importante sottolineare che la riservatezza deve essere salvaguardata quando si richiedono informazioni da altre fonti e che la vittima deve dare il proprio consenso. Ogni Centro dovrebbe predisporre un apposito documento, che deve essere fatto firmare alla vittima. Secondo una ricerca condotta dalla FRA, esistono obblighi di segnalazione per tutti i professionisti, che sono in contatto con i bambini, per denunciare casi di abuso di minori, abbandono e violenza in 15 Stati membri dell'UE.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> I 15 Stati membri sono: Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Francia, Ungheria, Irlanda, Lituania, Lussemburgo, Polonia, Romania, Slovenia, Spagna, Svezia e Regno Unito. Agenzia per i Diritti Fondamentali, disposizioni sull'obbligo legale dei professionisti di denunciare casi di abuso, negligenza e violenza sui minori, disponibili su: <https://fra.europa.eu/en/publication/2015/mapping-child-protection-systems-eu/report-1>

## Raccomandazioni:

- Informare il prima possibile e il più chiaramente possibile le vittime sulla privacy dei dati, sulle politiche di riservatezza e sugli obblighi di segnalazione.
- Definire e seguire chiaramente e sistematicamente le politiche di riservatezza. Tutti gli operatori sono tenuti a questo obbligo di riservatezza.
- Garantire che tutto il personale e i volontari comprendano la loro responsabilità professionale, gli obblighi etici e i requisiti legali relativi alla riservatezza delle informazioni delle vittime e alla ricezione dei Servizi.
- Predisporre una politica e un protocollo conformi ai requisiti legali per la conservazione dei dati.

### Risorse utili (in inglese)

EVVI risk assessment: [http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi\\_guide\\_en.pdf](http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf)

Maintaining confidentiality, OVCTTAC: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/3-operating-a-task-force/32-information-sharing/maintaining-confidentiality/>

Strengthening Sexual Assault Victim's Right to Privacy, Online Guides from OVC: <https://www.ovc.gov/publications/infores/VictimsRightToPrivacy/pfv.html>

US Department of Justice, Guidelines for Confidentiality Policies: [https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2019/04/2019\\_Guidelines\\_For\\_Confidentiality\\_Policies.pdf](https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2019/04/2019_Guidelines_For_Confidentiality_Policies.pdf)

## 2.1 Diversi tipi di formazione

Le materie della formazione sono l'aspetto centrale e più importante di ogni formazione, anche se in realtà è solo una parte dell'"equazione di apprendimento". La formazione è effettivamente efficace quando i contenuti sono trasmessi con metodi efficaci, consentendo al messaggio di essere assorbito, elaborato e conservato. L'utilizzo di diverse metodologie didattiche per ciascuna sessione di formazione può essere utile in questo. È importante tenere presente i 3 stili di apprendimento chiave: apprendimento visivo (apprendimento attraverso la visione), uditivo (apprendimento attraverso l'udito) e cinestetico (apprendimento attraverso il fare). Ecco alcuni esempi di percorsi formativi che le Organizzazioni di Supporto alle vittime potrebbero organizzare per il proprio personale:

### 2.1.1. Classi con docente

Le lezioni frontali in presenza sono il modo classico di insegnare e rimangono una delle tecniche più utilizzate. I docenti possono usare una lavagna, un proiettore, una presentazione video o un power point. È un modo utile per formare un buon numero di persone in un unico momento. Inoltre, la formazione *vis a vis*, consente di porre domande e chiarire dubbi direttamente con il formatore. Tuttavia, questa tipologia di formazione tende a non essere interattiva e talvolta difficile da seguire. Una strategia per mantenere l'attenzione del pubblico è utilizzare casi e storie vere per mostrare esempi positivi e negativi di ciò che gli operatori dovrebbero fare.

### 2.1.2. Formazione online / eLearning

Essendo sempre più diffuso l'accesso a computer e Internet, la formazione online consente a diverse persone di accedervi, anche in momenti diversi della giornata e in giorni differenti. Tuttavia, la formazione online

difficilmente sostituirà la formazione frontale, e probabilmente risulterà più utile come mezzo di aggiornamento, o di approfondimenti su determinati focus.

L'eLearning offre diversi tipi alternativi di formazione come aule virtuali, app di apprendimento, piattaforme di apprendimento video, piattaforma di valutazione dell'apprendimento, corsi online aperti (MOOC), solo per citarne alcuni. Per esempio, l' "Ufficio per la Formazione e il Centro Tecnico per le Vittime del Crimine" offre numerosi corsi di formazione online a Supporto di operatori e Servizi<sup>21</sup>. In Canada, le autorità della Columbia Britannica forniscono anche strumenti per la formazione online<sup>22</sup>.

Se viene scelta la formazione online, i programmi possono essere differenziati a seconda del gruppo a cui ci si vuole rivolgere, ad esempio a seconda dei background e delle professionalità. Diverse tecniche di insegnamento garantiranno che i partecipanti rimangano concentrati: gli strumenti visivi sono particolarmente utili nella conservazione delle informazioni così come l'uso di casi studio. È possibile utilizzare questionari di valutazione per assicurarsi che il personale abbia compreso appieno i concetti del programma di formazione.

### *2.1.3. Formazione esperienziale*

Il modo più efficace per apprendere è il coinvolgimento diretto del partecipante. Quando i partecipanti fanno esperienze direttamente in prima persona, imparano dalla loro esperienza personale. Invece di spiegare cosa fare in una situazione specifica, si lascia che siano loro a ipotizzare cosa fare. Fare queste esperienze in modo cooperativo in piccoli gruppi ne aumenta l'efficacia. Tuttavia, questo tipo di formazione deve essere accompagnato da un feedback immediato, da una spiegazione e una rielaborazione che induca i partecipanti a imparare dai propri errori. La formazione interattiva include diverse tecniche:

**Case study:** i partecipanti analizzano situazioni reali e imparano a gestire situazioni simili. In questo caso, gli operatori lavorano in gruppo, condividono le loro esperienze e spiegano come si sono comportati in una situazione specifica. Questa tecnica potrebbe richiedere più tempo di altre e necessita della presenza di un numero elevato di partecipanti per essere più efficace. Tuttavia, i partecipanti ricorderanno più rapidamente ciò che viene spiegato.

**Simulazioni comportamentali:** gli operatori assumono ruoli diversi e mettono in scena una situazione, comportandosi in base a tali ruoli. Analogamente all'approccio del case study, i partecipanti impareranno come gestire la situazione nella vita reale. I partecipanti possono scegliere come comportarsi e ricevono feedback che riflettono il mondo reale. I giochi di ruolo permettono al personale di simulare casi reali. La registrazione delle chiamate può essere utilizzata per mostrare situazioni reali, ovviamente previo il consenso delle vittime, che dovrebbe sempre essere raccolto prima della registrazione di una chiamata.

La formazione interattiva aumenta l'interesse e attiva le capacità di pensiero critico e la creatività dei partecipanti. Quando una persona ha più controllo su una situazione, aumenta la motivazione a partecipare e, quindi, presta maggiore attenzione<sup>23</sup>.

Qualunque sia stata la modalità di formazione utilizzata, i partecipanti dovrebbero cercare attivamente di ricordare quello che hanno appreso, attraverso l'uso di flashcard, brevi quiz, autotest e domande verbali. Gli autotest possono essere semplici come rispondere alle domande alla fine di ogni lezione o eseguire un brain

---

<sup>21</sup> Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, Victim Assistance Training Online, [https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline\\_VATOnline.cfm](https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm)

<sup>22</sup> British Columbia, Victim Services Service Providers Training, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/victims-of-crime/service-providers/training>

<sup>23</sup> Self-determination theory, (Deci et. al, 2009).

dump. In un brain dump, i partecipanti scrivono su un foglio tutto ciò che ricordano sull'argomento, riesaminano e verificano. Ciò è particolarmente utile per i training virtuali.

La formazione iniziale per tutti i futuri operatori (che può richiedere diversi giorni o settimane) e l'aggiornamento periodico dovrebbero essere fornite da istruttori qualificati e con esperienza. La formazione dovrebbe includere poi un periodo di affiancamento, durante il quale i futuri operatori osservano il lavoro degli operatori esperti. Questo è importante per rafforzare i concetti trasmessi durante la formazione.

L'aggiornamento periodico è utile per rivedere le competenze trasversali, l'aggiornamento sulla legislazione nazionale, la formazione su casi specifici o le vittime vulnerabili, ecc.

### 3. Identificazione dei bisogni durante i primi colloqui

Come discusso in precedenza, l'identificare i bisogni delle vittime è un processo che può richiedere più di un incontro con una vittima. È importante organizzare in anticipo l'incontro per essere preparati e ben attrezzati per accogliere la "specifica" vittima e condurre il colloquio nel modo più coerente e adatto alla situazione. Incontrare gli operatori può essere un momento traumatico per le vittime, per questo motivo la valutazione dei bisogni individuali dovrebbe essere vissuta, e anche in questo sta l'abilità dell'operatore, come un'interazione positiva che li aiuterà ulteriormente nel loro percorso di recupero. La forma della valutazione e il modo in cui vengono poste le domande sono cruciali per garantire un approccio sensibile e incentrato sulla vittima.

#### 3.1. Organizzazione del processo di intake

Se è il caso, i lavoratori di Supporto dovrebbero organizzare e preparare il loro incontro con le vittime assicurandosi che l'ora e il luogo siano adatti alla vittima, aggiornarsi rispetto alla legislazione pertinente e leggere accuratamente tutti i documenti a disposizione.

##### 3.1.1. *Tempi, posizione e comfort della vittima*

Il momento e il luogo dell'incontro con la vittima sono fondamentali per garantire sicurezza e comfort alla persona. Quando viene fissato un appuntamento, è fondamentale assicurarsi che i tempi siano adeguati alla routine quotidiana della persona e che il luogo sia di facile accesso, sicuro e protetto per la vittima. Durante il primo contatto telefonico, gli operatori dell'assistenza dovrebbero anche chiedere alla persona se il luogo in cui si trovano nel momento della telefonata è un luogo e una situazione sicura e protetta per parlare o se preferirebbero essere contattati in altri momenti.

All'inizio del colloquio, l'operatore dovrebbe verificare con la persona le eventuali preoccupazioni relative alla sicurezza personale e alla sicurezza dei propri cari. Dopo un crimine, le preoccupazioni sulla sicurezza possono evolversi nel corso dell'indagine e possono aumentare in modo significativo quando il caso si avvicina al processo. Le vittime hanno anche bisogno di capire il procedimento all'interno del quale sono inserite e dei prossimi passi in tale processo. Nelle conversazioni iniziali, una vittima potrebbe non essere pronta a discutere determinati argomenti. L'operatore di Supporto dovrebbe incoraggiare le vittime a dire se si sentono a proprio agio nel condividere informazioni in quel momento. Mostrare comprensione e pazienza e offrire tempo creerà fiducia, eviterà risposte non veritiere e ripagherà in dichiarazioni coerenti.

##### 3.1.2. *Rimani aggiornato*

Gli operatori di Supporto possono leggere articoli, documenti, manuali per rimanere aggiornati e aggiornare sempre le loro conoscenze, competenze e abilità per comunicare con le vittime. Dovrebbero anche essere a

conoscenza di eventuali nuove leggi o requisiti amministrativi in relazione alle vittime di reato, risarcimento, processo giudiziario, ecc. La partecipazione regolare a una formazione specifica è importante per il miglioramento continuo del loro lavoro.

### *3.1.3. Strumenti per l'identificazione dei bisogni e la discussione con le vittime*

Strumenti di Supporto dovrebbero essere disponibili per facilitare l'operatore e per guidarlo durante il colloquio, se ritenuto necessario. Questo è anche importante per garantire che tutte le aree che dovrebbero essere coperte durante la conversazione siano coperte, per identificare bisogni nascosti e garantire coerenza nelle modalità utilizzate dai diversi operatori.

Gli strumenti di Supporto possono includere:

**Manuali:** esiste una vasta gamma di materiale stampato disponibile per il professionista dell'assistenza alle vittime e questi possono essere utilizzati per riferimenti tecnico-teorici. Gli argomenti solitamente inclusi in questi manuali riguardano l'impatto del crimine, i diritti e i bisogni delle vittime, le definizioni del crimine, i tipi di vittima e l'impatto associato della vittimizzazione. I manuali possono fornire domande e risposte predefinite per situazioni specifiche e possono essere utilizzati dagli operatori ogni volta che devono trovare una risposta rapida a una domanda. I manuali di riferimento tratteranno argomenti legali e legislativi, nonché procedure giudiziarie nazionali, articoli sui sistemi di indennizzo e regolamenti amministrativi. I manuali possono essere disponibili presso le biblioteche, on-line o possono essere conservati nella "biblioteca" del Centro di Supporto.

**Linee guida:** alcune Organizzazioni di Supporto alle vittime si basano su delle linee guida durante il colloquio per raccogliere informazioni e guidare la conversazione. Le linee guida possono essere più o meno estese e dipendere dalle politiche dell'Organizzazione. Basarsi su linee guida ha il vantaggio di aiutare l'operatore a coprire tutte le aree che dovrebbero essere indagate durante una conversazione con una vittima e garantire che il lavoratore di Supporto alle vittime abbia posto tutte le domande importanti. Al contrario, una linea guida troppo rigorosa può sembrare disumanizzante per le vittime e per i lavoratori di Supporto che dovranno adattare il processo per avere una normale conversazione con la vittima.

**Checklist:** è possibile utilizzare un elenco di controllo delle diverse aree che è importante coprire durante la conversazione con le vittime per aiutarli a ricordare quali informazioni devono essere fornite o ricevute.

**Possibilità di richiedere aiuto / porre domande ai colleghi professionisti:** gli operatori dovrebbero essere sempre in grado di richiedere aiuto ai loro colleghi professionisti specializzati in una determinata area come psicologo, avvocato o assistenti sociali.

## *3.2. Durante la valutazione individuale*

La profondità e la durata della valutazione possono variare, ma gli operatori dovrebbero sempre coprire le aree tipiche dei bisogni delle vittime di reato. I metodi di registrazione delle informazioni e gli strumenti durante e dopo la valutazione individuale dipenderanno dai Servizi di assistenza alle vittime.

### *3.2.1. Contenuto della valutazione*

Pur riconoscendo l'importanza di un colloquio strutturato, gli operatori dei Servizi di Supporto Vittime hanno anche riconosciuto il rischio di eccessiva rigidità nel seguire un copione preconfezionato. Sentirsi rivolgere domande standardizzate può essere per certi versi destabilizzante per la vittima. Oltretutto è importante prestare attenzione, reale, alla persona che si ha di fronte e quindi non nascondersi dietro ad un computer

per scrivere o prendere troppi appunti perdendo il contatto con la persona. Si consiglia di discutere e di confrontarsi con le vittime, prestando attenzione anche attraverso il contatto visivo la prossemica, prendere qualche appunto fondamentale e integrarli subito dopo l'incontro.

Poiché ogni vittima reagisce in modo diverso a un crimine, ogni vittima agirà in modo diverso durante i colloqui. Alcuni parleranno facilmente di ciò che è successo e risponderanno alle domande in modo abbastanza ampio, altri potrebbero essere chiusi su sé stessi, condividendo poche informazioni. Alcune domande guida possono quindi essere utilizzate per aiutare le vittime a parlare di bisogni specifici.

Sebbene abbiamo detto che ogni colloquio può variare, per durata, profondità, temi trattati ecc, rimane fondamentale che l'operatore indaghi e raccolga informazioni almeno sulle seguenti aree:

- -impatto finanziario,
- impatto giuridico,
- impatto emotivo,
- -impatto sociale,
- impatto fisico,
- impatto psicologico.

Alcune di queste aree saranno esaminate in modo più approfondito a seconda della natura del crimine o delle circostanze personali della vittima.

### *3.2.2. Come porre domande in un approccio centrato sull'impatto del trauma*

Il colloquio per la valutazione dei bisogni individuali dovrebbe anche toccare la sfera del possibile trauma subito dalla persona. All'inizio del colloquio è importante spiegare il motivo delle domande e fare brevi discorsi introduttivi che faranno sentire la vittima accolta e ascoltata. Ad esempio, gli operatori di Supporto possono dire: "Questo posto è comodo per parlare?", "Vuoi qualcosa da bere (hai altre esigenze / hai bisogno di usare il bagno)?", "preferisce parlare con me o con la mia collega?"

Gli operatori devono essere consapevoli del fatto che porre la stessa domanda due volte può far pensare alla vittima di non essere creduta. Gli operatori dovrebbero sempre informare su come verrà condotto il colloquio e che le domande potrebbero essere ripetute per comprendere meglio la situazione e aiutare meglio la vittima. Quando si fanno domande alla vittima, gli operatori di Supporto devono essere consapevoli che la vittima potrebbe non ricordare alcune circostanze.

#### Domande raccomandabili

- **Domande aperte:** è molto importante lasciare spazio alle vittime che vogliono parlare apertamente, soprattutto all'inizio del colloquio perché si può raccogliere una visione d'insieme di ciò che è successo. Si raccomanda che il 75% delle domande sia a risposta aperta. Si raccomanda inoltre di non interrompere la vittima e di porre nuove domande solo al termine della sua risposta.<sup>24</sup>
- **Domande di incoraggiamento:** uno dei moduli di domanda più efficaci per ottenere ulteriori informazioni dalle vittime è semplicemente quello di chiedere: "*puoi dirmi di più al riguardo?*" / "*potresti condividere maggiori informazioni?*". Queste domande incoraggeranno le vittime a parlare senza sentirsi costrette e senza sentire che la loro privacy è invasa. Queste domande

---

<sup>24</sup> [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files\\_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf)



di solito attirano anche nuove informazioni, poiché non guidano le vittime in una direzione specifica e quindi consentono loro di fornire liberamente quelle che considerano le informazioni importanti.

- **Domande di chiarificazione:** le domande di chiarificazione sono utili per fissare le informazioni ed approfondirle, con più dettagliati. Per esempio: *“Cosa hai detto/fatto specificamente?”*, *“Hai dei bambini che potrebbero essere in pericolo?”*
- **Domande neutre:** sono interventi utili per raccogliere informazioni senza rivelare che tipo di informazioni si aspetta l'operatore. Per esempio: *“Come va?”*, *“Hai dei dubbi sulla tua sicurezza?”*.

Alcune domande devono essere usate con cautela, solo in determinate circostanze, in quanto potrebbero limitare l'opportunità della vittima di fornire informazioni.

#### Domande da usare con cautela

- **Domande a risposta chiusa:** dovrebbero essere evitate all'inizio del colloquio, poiché limitano la possibilità della vittima di fornire informazioni. Rispondendo solo "sì" o "no", le informazioni ricevute possono essere distorte e molte informazioni possono essere perse.
- **Le domande "perché":** dovrebbero essere evitate dato che sono percepite come accusatorie e le vittime sentono di dover giustificare le loro azioni.
- **Doppie domande:** bisogna evitare di fare nella stessa frase due domande, poiché può creare confusione alla persona che deve rispondere, e probabilmente si riceverà risposta solo ad una delle 2.

Alcune domande non dovrebbero mai essere poste alla vittima, in quanto potrebbero causare più danni.

#### Domande inadatte:

- **Domande suggestive,** che suggeriscono direttamente o indirettamente la risposta che l'intervistatore vuole sentire. Per esempio: *“Non pensi che la tua paura sia irragionevole?”*,
- **Domande valutative,** che valutano la vittima, la sua moralità, il suo stile di vita, ecc.

#### *3.2.3. Strumenti per registrare informazioni*

Esistono approcci diversi per quanto riguarda la forma della valutazione e gli strumenti utilizzati per registrare le informazioni dalla vittima. Gli strumenti dipenderanno dalle politiche interne e dalle decisioni dei Servizi di Assistenza alle Vittime di utilizzare un sistema di gestione dei casi, moduli o altri dispositivi.

Quando viene utilizzato un approccio meno formale, la valutazione individuale non seguirà le linee guida o il modulo da compilare, tuttavia gli operatori che incontrano una vittima di persona possono prendere appunti durante la conversazione senza disturbare la discussione o disumanizzare il processo. Alcuni Servizi di Assistenza alle Vittime preferiscono che il proprio personale non prenda appunti durante la conversazione con la vittima. Come detto, questo mantiene una relazione più stretta tra operatore e vittima. Prendere appunti mentre la vittima sta parlando può essere visto come una mancanza di rispetto e alcune informazioni potrebbero andare perse. D'altra parte, non prendere appunti significa che gli operatori devono ricordare tutto ed essere in grado di scrivere successivamente le informazioni pertinenti nel sistema di gestione dei casi.

Un sistema di gestione dei casi con campi predefiniti da compilare è utile affinché il personale sappia quali informazioni dovrebbero raccogliere dalle informazioni e quali domande dovrebbero porre.

Alcuni Servizi di assistenza alle vittime preferiscono avere un modulo semplice in cui gli operatori compilano alcune informazioni generali sulla vittima e sul reato (il modulo può anche essere reso anonimo se la vittima lo desidera). Il modulo può anche contenere una casella di testo libera in cui il lavoratore dell'assistenza alle vittime può scrivere le informazioni importanti raccolte dalla vittima, i suoi sentimenti durante la conversazione e le esigenze identificate. Questo modulo può quindi essere trasferito ai colleghi all'interno dell'Organizzazione, ad esempio nelle filiali locali, se la vittima ha accettato il trasferimento delle proprie informazioni a scopo di Supporto.

#### **Alcuni esempi di strumenti per la valutazione individuale:**

- Victim Advocate Script Template: <https://cdpsdocs.state.co.us/dvomb/VictimAdvocatePage%5CSampleForms/VictimAdvocateScriptTemplate2013.pdf>
- Office of Justice Programme, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, Human Trafficking Task Force eGuide, Victim Service Provider Intake & Needs Assessment, <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>
- Victoria State Government, Intake process and tools, <https://www2.health.vic.gov.au/alcohol-and-drugs/aod-treatment-services/pathways-into-aod-treatment/intake-assessment-for-aod-treatment>
- Screening and intake forms For Non-Emergency Domestic Violence Programs, Deadria Boyland December 2016, Washington State Coalition Against Domestic Violence, <https://wscadv.org/wp-content/uploads/2017/03/Non-Emergency-Services-Screening-Intake-Forms-and-Guidelines-for-Advocates-1.pdf>

#### **Risorse Utili:**

Supporting Justice, Conducting a basic victims needs assessment:

[http://www.justicesolutions.org/art\\_pub\\_assessing\\_basic\\_needs.pdf](http://www.justicesolutions.org/art_pub_assessing_basic_needs.pdf)

Victims of Crime—Victim Service Worker Handbook, Ministry of Public Safety and Solicitor General, Victim Services and Crime Prevention Division, 2009: <https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/criminal-justice/victims-of-crime/vs-info-for-professionals/info-resources/victim-service-worker-victims-of-crime.pdf>

National Guidelines for Provision of Services for Physical and Sexual Violence, Republic of Malawi, UNICEF, UNFPA, EU, UKAID: <http://www.branchpartners.org/National%20Guidelines.pdf> (p.46)

Good practices and tools for use in case management, including by front-line law enforcement authorities responding to trafficking in persons, Working Group on Trafficking in Persons: [https://www.unodc.org/documents/treaties/organized\\_crime/2010\\_CTOC\\_COP\\_WG4/WG4\\_2010\\_5\\_E.pdf](https://www.unodc.org/documents/treaties/organized_crime/2010_CTOC_COP_WG4/WG4_2010_5_E.pdf)

## 4. Supervisione e valutazione della valutazione delle esigenze individuali

La supervisione e la valutazione del lavoro degli operatori sono processi essenziali per garantire Servizi di qualità. Un Servizio di assistenza alle vittime deve essere in grado di offrire la stessa qualità a tutti coloro che entrano in contatto con esso. Ciò significa che la coerenza all'interno dell'Organizzazione deve essere rispettata per garantire che tutti gli individui saranno trattati con lo stesso grado di rispetto e che la loro situazione sarà analizzata con la stessa qualità indipendentemente dall'operatore. Questo può essere garantito solo attraverso una formazione completa di base prima che gli operatori di Supporto possano iniziare a parlare con le vittime, una formazione continua periodica e una supervisione regolare.

### 4.1. Supervisione della valutazione dei bisogni individuali

La supervisione ha i seguenti obiettivi<sup>25</sup>:

- Fornire agli operatori di discutere a livello tecnico dubbi, ostacoli o situazioni particolari in cui si è trovato, per garantire una risposta efficace, qualità e coerenza;
- Offrire agli operatori l'opportunità di condividere le proprie esperienze, riflettere sul proprio lavoro e condividere i propri vissuti;
- Garantire che i lavoratori dell'assistenza mantengano una distanza professionale e non siano emotivamente sopraffatti dalle storie e dalle situazioni che incontrano.

Possono essere usati metodi diversi di supervisione, di seguito eccone qualche esempio:

**Supervisione individuale:** questo è un processo durante il quale i supervisori, che sono professionisti esperti e di alta competenza, analizzano i casi portati dagli operatori. Questo con il duplice obiettivo di un confronto, e quindi una crescita dal punto di vista tecnico e teorico, e di condivisione del vissuto.

**Supervisione tra pari:** la supervisione tra pari offre agli operatori l'opportunità di parlare tra loro del proprio lavoro e di condividere esperienze e sfide. La supervisione tra pari è un'opportunità per scambiarsi strategie e confrontarsi sui casi seguiti. La supervisione tra pari aiuta anche a promuovere la coesione all'interno del Servizio.

**Le riunioni di gruppo** con colleghi di professionalità varie (avvocato, assistente sociale, psicologo, ecc.) permettono agli operatori di Supporto di discutere casi difficili, porre domande su un tema specifico, condividere competenze e sostenersi a vicenda.

### 4.2. Valutazione della valutazione dei bisogni individuali

La valutazione dell'efficacia del sistema di valutazione dei bisogni è molto importante per diversi motivi:

- Contribuire a garantire il raggiungimento degli obiettivi della valutazione dei bisogni individuali;
- Individuare i successi;
- Individuare i problemi e le debolezze in modo che possano essere corretti;
- Fornire informazioni per favorire l'ulteriore sviluppo.

È possibile utilizzare diversi metodi di valutazione:

---

<sup>25</sup> <https://www.endvawnow.org/en/articles/665-conduct-staff-and-sensitization-training.html>

**Valutazione random di chiamate / riunioni:** durante le chiamate e / o gli incontri con le vittime, gli operatori più esperti possono affiancare un altro operatore durante una chiamata o partecipare a un colloquio con una vittima per valutare la qualità della valutazione dei bisogni delle vittime.

**Revisione random dei casi:** è possibile creare una revisione random dei casi. Un operatore esperto può selezionare alcuni casi da esaminare per garantire la qualità del processo di intake e l'identificazione dei bisogni.

**Questionario sulla soddisfazione delle vittime:** un piccolo questionario può essere distribuito alle vittime per conoscere la loro recente esperienza con l'Organizzazione di assistenza e i Servizi forniti. Il sondaggio deve essere sempre reso anonimo e rispettare la privacy della vittima.

## VI. Conclusioni

Queste linee guida non vogliono essere un lavoro completo ed esaustivo, ma intendono essere un punto di partenza per le Organizzazioni di Supporto alle Vittime per aiutarle ad implementare il proprio processo di valutazione dei bisogni individuali. L'intento di chi ha scritto questo breve manuale è quello di offrire principi e risorse chiave per comprendere e sviluppare uno strumento di valutazione individuale per identificare i bisogni particolari delle vittime a seguito di un crimine o di un evento traumatico.

Le Organizzazioni di assistenza alle vittime devono sempre avere:

- **Modalità di valutazione dei bisogni strutturate ma flessibili:** le Organizzazioni di Supporto alle vittime devono trovare un equilibrio tra un approccio strutturato che sia coerente in tutta l'Organizzazione ma che rimanga flessibile per soddisfare le esigenze e le particolarità specifiche di ciascuna vittima.
- **Formazione e Supervisione:** sono elementi chiave per un'efficace valutazione dei bisogni individuali gli operatori dovrebbero ricevere una formazione continua e una supervisione periodica per garantire coerenza e qualità nel Servizio che forniscono alle vittime di reato.