

Dalla cultura ai servizi alle vittime: l'esperienza del Centro per le Vittime di Casalecchio di Reno

Gianni Devani¹

Riassunto

La creazione dei Centri per le Vittime, che solo in Italia continua ad essere disattesa, può presentare percorsi che, oltre all'aspetto della sperimentazione, includono quello dell'originalità: è il caso del Centro di Casalecchio di Reno, nato dall'esperienza della strage del 6 dicembre 1990 all'istituto Salvemini (11 studentesse ed 1 studente uccisi, 80 feriti gravi per la caduta di un aereo militare in avaria dentro la scuola).

In questo caso, infatti, la rielaborazione collettiva della tragedia subita è giunta a voler affermare il ruolo e la dignità della "vittima", soggetto portatore di diritti che devono essere riconosciuti e salvaguardati attraverso atti concreti e garantiti che vadano al di là dei pur importanti sentimenti di generica solidarietà.

L'esperienza ci ha insegnato che ogni vittima, indipendentemente dalle cause che ne hanno determinato tale stato, vede la propria situazione caratterizzata da un progressivo abbandono e senso di solitudine. Una comunità che riconosca la solidarietà e la coesione sociale come valori primari non può che collocare l'attenzione e l'assistenza alle proprie "vittime" nell'ambito dei diritti inalienabili.

Abstract

The creation of centers for helping and supporting victims may present a variety of aspects, including experimental and original aspects: that is the case of the Center of Casalecchio di Reno, born after the disaster of 6 December 1990 at the Salvemini Institute, where 12 students were killed and about 80 people were seriously injured after a military plane fell down over a school.

The collective re-elaboration of the tragedy (and of the trauma many people suffered from) seems to demonstrate the need to show, once again, the central role played by the victim. In fact, this one is a subject of rights that should be defended and recognized besides the -however deeply important- feelings of solidarity the community experiences.

Résumé

La mise en place des Centres d'aide aux victimes, qui continue à ne pas être faite (seulement en Italie), peut présenter des parcours qui, au-delà de l'expérimentation, incluent de l'originalité: c'est le cas du Centro di Casalecchio di Reno, né de l'expérience du massacre du 6 décembre 1990 au lycée technique "Istituto Salvemini" (11 étudiantes et un étudiant ont été tués et 80 gravement blessés à cause de l'écrasement d'un avion militaire en panne sur cet établissement scolaire).

Dans ce cas, en effet, grâce à la réélaboration collective de la tragédie subie, on veut affirmer le rôle et la dignité de la "victime", qui est un sujet porteur de droits qui doivent être reconnus et sauvegardés par des actes concrets et garantis au-delà des sentiments de solidarité, pourtant très importants.

L'expérience nous a enseigné que chaque victime, indépendamment des causes qui en ont déterminé un tel état, voit sa situation caractérisée par un abandon progressif et une sensation de solitude. Une communauté capable de reconnaître la solidarité et la cohésion sociale comme des valeurs primaires, ne peut que faire attention et donner assistance à ses "victimes", dans le domaine des droits inaliénables.

¹ Coordinatore del Progetto "Centro per le vittime di reato e calamità", Associazione Vittime del Salvemini 6 dicembre 1990, Casalecchio di Reno (BO).

La creazione dei Centri per le Vittime, che solo in Italia continua ad essere disattesa, può presentare percorsi che, oltre all'aspetto della sperimentazione, includono quello dell'originalità: è il caso del Centro di Casalecchio di Reno, nato dall'esperienza della strage del 6 dicembre 1990 all'istituto Salvemini (11 studentesse ed 1 studente uccisi, 80 feriti gravi per la caduta di un aereo militare in avaria dentro la scuola).

In questo caso, infatti, la rielaborazione collettiva della tragedia subita è giunta a voler affermare il ruolo e la dignità della "vittima", soggetto portatore di diritti che devono essere riconosciuti e salvaguardati attraverso atti concreti e garantiti che vadano al di là dei pur importanti sentimenti di generica solidarietà.

L'esperienza ci ha insegnato che ogni vittima, indipendentemente dalle cause che ne hanno determinato tale stato, vede la propria situazione caratterizzata da un progressivo abbandono e senso di solitudine. Una comunità che riconosca la solidarietà e la coesione sociale come valori primari, non può che collocare l'attenzione e l'assistenza alle proprie "vittime" nell'ambito dei diritti inalienabili.

1. Il caso "Salvemini": un percorso sui generis.

Questo percorso, che rappresenta la sintesi di una tragedia e della sua rielaborazione, si è strutturato in maniera tanto diversa e, allo stesso tempo, tanto uguale a tante altre tragedie: diverso nelle cause che hanno provocato tante situazioni di "vittima", uguale nelle conseguenze che ogni "vittima" ha dovuto affrontare.

La specificità della strage del Salvemini è nota: il 6 Dicembre 1990 un aereo militare in

esercitazione subisce un'avaria al punto che, dopo circa 22 minuti e dopo essere stato abbandonato dal pilota per sopraggiunta ingovernabilità, precipita all'interno della succursale dell'Istituto Salvemini uccidendo 12 studenti (11 ragazze ed un ragazzo) e ferendo quasi 100 persone tra studenti, docenti e personale ausiliario: più di 70 con esiti di invalidità permanente fino all'85%.

L'iter giudiziario rappresenta un caso senza precedenti; appartiene allo Stato la scuola dove si registrano le vittime, studenti, personale docente ed ausiliario, appartiene allo Stato l'aereo militare ed è un Ufficiale dell'Aeronautica Militare che lo pilota. In primo grado il Tribunale condanna il pilota ed i suoi superiori a circa due anni e mezzo per responsabilità colpose; in appello la sentenza viene ribaltata ed in Cassazione si conferma che *"il fatto non costituisce reato"*.

Come parti civili, invece, avevamo sostenuto la colpevolezza degli imputati. In alternativa, si chiedeva che venissero accertate eventuali altre responsabilità, non per spirito di rivalsa, ma perché solo l'accertamento preciso delle responsabilità avrebbe permesso di attuare i provvedimenti più idonei per evitare ulteriori analoghe tragedie. Per questo motivo non abbiamo condiviso l'esito processuale e continuiamo a pensare che non sia stata fatta Giustizia, anche se le sentenze, pur non condivise, *"vanno rispettate"*.

Oltre la sentenza, però, nel *"processo Salvemini"*, c'è ben altro: lo Stato, rappresentato dalla propria Avvocatura, controparte delle vittime! Da una parte l'Avvocatura dello Stato, cioè, dall'altra le vittime, le loro famiglie, gli Enti Locali. La Scuola no, diffidata dal Ministero della Pubblica Istruzione a costituirsi, anche autonomamente,

parte civile. Come dire: tutta la commiserazione che volete, trattiamo i risarcimenti, ma non pretendiamo anche di entrare nel merito delle eventuali responsabilità!

Si aggiunga che ciò che ha maggiormente offeso la comunità colpita dalla tragedia, prima ancora della sentenza, è stata la presunzione con cui l'Avvocatura dello Stato ha prima rivendicato che non vi fossero gli estremi neppure per procedere in sede penale contro gli imputati e poi che non fossero ammissibili le varie costituzioni di parte civile. Il processo, in altre parole, non doveva cominciare: tutto andava risolto con un'indagine interna all'Aeronautica Militare.

Considerando che dietro la strage del Salvemini non ci sono volontà terroristiche, non si intravedono servizi segreti, non si paventano manovre oscure, cosa si doveva proteggere se non la presunzione di una *“zona franca”*, una garanzia di *“impunità a prescindere”* di determinati apparati dello Stato? Tutto questo non è degno di un Paese civile e democratico e la pretesa del processo pubblico ha comunque tutelato il diritto dei cittadini a veder giudicato quanto può essere oggetto di reato e di colpa indipendentemente dagli autori e dai protagonisti degli eventi dannosi o delittuosi verificatisi.

2. La figura della vittima: un percorso istituzionale e culturale.

Vale la pena sottolineare che questo ha comportato, per le vittime, la necessità di affrontare ingenti spese sia di carattere legale che per le perizie tecniche, decine e decine di milioni comunque coperti con la partecipazione solidale di tutta la popolazione. Questo, però, non è

bastato, perché tutte le persone ferite, date le necessità immediate, non potevano attendere ulteriormente i risarcimenti e per poterli avere dovettero rinunciare a rimanere costituite parti civili. Furono convinte in tal senso dai familiari delle ragazze decedute, che sarebbero rimasti nel processo anche a nome loro, insieme agli Enti Locali, fino alla conclusione dell'iter giudiziario. Qualche anno dopo, in occasione della tragedia della funivia del Cermis, i familiari delle 20 persone decedute a causa delle bravate di un pilota americano furono presto risarcite, ma il processo non ci risulta sia mai stato celebrato, né in Italia, né altrove.

Tutto questo è abbastanza indicativo delle difficoltà che le vittime incontrano per vedersi riconosciuta una giustizia che vada al di là del risarcimento, quand'anche lo si ottenga, ma pure nella vicenda del Salvemini l'aspetto giudiziario, per quanto importante, ha rappresentato comunque solo una delle facce della situazione di disagio complessivo e delle difficoltà affrontate, cui vanno aggiunti gli aspetti di tipo assistenziale, sanitario e risarcitorio. Da qui la facile identificazione con lo stato di tutte le vittime, di eventi collettivi od individuali e per le cause più diverse, da qui la necessità di individuare percorsi e procedure omogenee e garantite per chiunque si trovi ad essere vittima di eventi criminali e dannosi, da qui il coordinamento con le altre Associazioni ed il lavoro di approfondimento sulla vittimologia e l'individuazione delle necessarie tutele e dei servizi d'aiuto.

L'associazionismo ed il coordinamento tra le vittime è così diventato uno strumento fondamentale per cominciare a fare emergere una vera e propria cultura della vittima. Il

superamento del dolore privato ed il passaggio al coinvolgimento collettivo della gestione degli eventi delittuosi e delle loro conseguenze, si è concretizzato in una risposta civica concreta, capace di individuare un modo civile di “*farsi giustizia*”, perseguendo e realizzando quei diritti per le vittime che stentano ad essere riconosciuti.

Nei fatti, la vittima, indipendentemente dalle cause che l’hanno determinata, dopo una prima fase di attenzione, a volte perfino morbosa, cade progressivamente nell’abbandono, nella disattenzione, quando non nell’isolamento e nell’emarginazione. La vittima, come elemento portatore di malessere sociale, diventa un peso, un soggetto che pone esigenze di aiuto e sostegno sociale. Il problema, quindi, diventa proprio quello di passare dal campo della solidarietà, pur sempre importante, al terreno del diritto, individuando, per tutte le vittime, percorsi e strumenti operativi certi di aiuto e di sostegno.

Non si vuole certo sminuire l’importanza del recupero e del reinserimento nella società civile di coloro che arrivano a delinquere e a commettere reati, ma, rispetto a questo, non si può certo mettere in secondo piano l’ineludibilità del recupero della “vittima” che, suo malgrado, rischia di vedere compromessa la sua normale potenzialità di vita quanto e più del responsabile della sua situazione. Un’altra opportunità, quindi, deve essere prima di tutto garantita a chi ha subito le conseguenze di un evento criminoso o colposo che sia e c’è da chiedersi, piuttosto, se il percorso di recupero del reo possa mai concludersi prima del risarcimento della vittima.

3. Vittimologia e sicurezza sociale in una collettività matura.

Sicurezza e vittimologia sono termini strettamente legati. Quello della sicurezza, infatti, è un tema che da tempo si pone ai primissimi posti di chiunque si debba occupare di governare la cosa pubblica, ad ogni livello: ci sentiamo poco sicuri, in generale e poco garantiti e l’intero tessuto sociale ne è condizionato. Il malessere complessivo che ne deriva, però, impone risposte approfondite ed articolate che non possono limitarsi ad una politica di *controllo del territorio contro la criminalità organizzata*, necessaria, ma non sufficiente, a garantire un clima di *serenità sociale*.

Il disagio e l’insicurezza diffusa, infatti, hanno origini molto diversificate, che riguardano anche comportamenti di inciviltà, di sopraffazione, di mancanza di rispetto che magari non hanno le conseguenze devastanti della vera e propria criminalità, ma che a volte sono ancora più difficili da controllare. Solo un percorso di sensibilizzazione civica, infatti e di affermazione di un vero senso di appartenenza al proprio contesto sociale può garantire la salvaguardia di una serena e consapevole convivenza.

Purtroppo, sembra vada sempre più affermandosi una cultura basata sulla conflittualità, a volte manifesta, a volte latente, che caratterizza sempre più spesso i nostri rapporti sociali. Questo avviene un po’ in tutti i campi, nell’ambito dei rapporti interpersonali e di quelli di lavoro, dei rapporti condominiali e di quelli commerciali e così via. Ogni volta si cerca di far prevalere interessi particolari rispetto a quelli generali, mostrando scarsa identità civica fino al ricorso distorto e strumentale delle regole.

Quando la *cultura della legalità*, basata sulla condivisione e sul rispetto delle regole tentenna e quando comincia a prevalere la *legge del più furbo*, chi ne paga le conseguenze sono sempre i più deboli, chi ha meno strumenti di conoscenza e meno mezzi finanziari. I costi della Giustizia italiana ed i suoi tempi biblici giocano a favore di chi agisce in malafede e può approfittare di questi elementi usandoli come espedienti a proprio vantaggio.

Da tutto questo emerge quindi la necessità di una risposta complessiva contro l'insicurezza diffusa ed il disagio sociale che ne consegue. Certo la prevenzione è fondamentale, ma occorre anche poter contare sul fatto che, dopo un reato subito o in presenza di una possibile situazione di conflittualità, si possa contare su strumenti certi e concreti di aiuto, di sostegno e di conforto. Tra l'altro, non sempre è indispensabile *vincere*, spesso è più importante rendersi convinti che è *proprio giusto così*: anche se questa volta non ci torna comodo, non siamo comunque vittime di un ingiustizia e possiamo sentirci tranquilli.

4. Il centro per le vittime di Casalecchio di Reno.

Il Centro per le Vittime di Casalecchio di Reno apre i propri sportelli il 2 Maggio 2005 e nasce come frutto della maturazione di tutti i ragionamenti fin qui fatti. Mentre si continua a rivendicare, nei confronti delle Istituzioni, il rispetto delle direttive europee per la creazione delle reti territoriali di sostegno alle vittime, tuttora disattese in Italia, l'Associazione *"Vittime del Salvemini – 6 Dicembre 1990"*, dopo una scrupolosa ed attenta fase di preparazione, si

mette in gioco promuovendo, a livello volontario, il progetto qui allegato.

Le basi fondamentali su cui poggia il progetto sono quelle di realizzare un punto di riferimento comune per tutto quanto possa esservi sul territorio a favore delle vittime, integrandolo con servizi consultivi diretti, particolarmente in campo legale e psicologico. Nessuna sostituzione o sovrapposizione con i servizi territoriali esistenti, ma funzione di supporto, di collegamento e di filtro particolarmente in quei casi che dovessero manifestare l'esigenza di interventi plurimi e diversificati. A tal fine vengono presi contatti ed accordi coi vari servizi comunali (servizi sociali, uffici legali, polizia municipale, URP e sportelli vari per i cittadini, centro per le famiglie, mediazione sociale, mediazione culturale, eccetera), con l'AUSL-Distretto di Casalecchio (in particolare con il servizio per le tossicodipendenze), con il C.I.R.Vi.S. (Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Vittimologia e sulla Sicurezza) dell'Università di Bologna, con A.S.P.I.C. (Associazione per lo Sviluppo Psicologico dell' Individuo e della Comunità) *counseling* e cultura, sede di Bologna, con le organizzazioni sindacali e con quelle dei consumatori. Inoltre vengono attivate collaborazioni professionali con legali e psicologici a sostegno delle attività di prima consulenza.

Con i Comuni di Casalecchio di Reno, Monteveglio, Sasso Marconi e Zola Predosa vengono attivate convenzioni triennali in cui vengono previste le modalità di funzionamento del Centro, le rendicontazioni e le relazioni periodiche, i contributi annuali all'attività; patrocinii, protocolli, contributi, progetti specifici

e collaborazioni varie vengono concordati con l'AUSL-Distretto di Casalecchio, con la Provincia di Bologna, con la Regione Emilia Romagna.

In un Convegno del 29 Gennaio 2005, *“Dalla cultura ai servizi per la vittima”* viene presentato il progetto del Centro; in quello successivo del 10 Febbraio 2007, *“La figura della vittima, servizi e strumenti di aiuto”*, viene presentata una relazione pubblica sull'esperienza e sui primi 18 mesi di attività del centro stesso.

Per quanto attiene la formazione dei volontari, data la diversità della provenienza professionale e delle esperienze personali, si sono tenuti parecchi incontri preliminari all'apertura del centro su diverse tematiche e con il sostegno del C.I.R.Vi.S. stesso, del Prof. Balloni e del suo gruppo di lavoro. Successivamente gli incontri hanno riguardato aspetti di tipo strettamente psicologico, inerenti soprattutto l'accoglienza e le modalità di approccio con l'utenza, ed altri prettamente operativi, per esempio con i diversi servizi comunali. La formazione è comunque proseguita anche in itinere e si ritiene di doverla comunque mantenere in maniera sistematica anche per il futuro.

In pratica, l'attività dei volontari è quindi rivolta soprattutto all'accoglienza, all'ascolto, all'individuazione del percorso più utile ad affrontare la situazione segnalata, all'accompagnamento ai servizi più idonei, al successivo, eventuale coordinamento degli aiuti concordati.

5. Progetto: Centro per le Vittime di reato e calamità.

5.1 Premessa.

La tragedia che il 6 dicembre 1990 ha colpito l'Istituto “Gaetano Salvemini” ha profondamente scosso l'intera comunità che ne è stata coinvolta: 12 vittime quindicenni, oltre 80 feriti gravi, una scuola sconvolta tanto nei suoi aspetti evidenti quanto nella profonda intimità delle sue componenti. Migliaia e migliaia di famiglie sono state più o meno toccate dall'angoscia che tale evento ha determinato ed i tanti che ne sono stati solo sfiorati, ben consapevoli del casuale confine tra la sorte loro e quella delle vittime, hanno spontaneamente trasformato in solidarietà paura e dolore.

La grande forza d'animo manifestata ha così permesso una positiva gestione dell'evento, prima nel governare l'emergenza, poi nell'individuare, tutti assieme, lo sbocco positivo da dare alla rielaborazione della tragedia che, al di là dell'intimità del dolore, ha saputo trovato una dimensione collettiva ed una prospettiva di riscatto morale e di ulteriore coesione sociale. L'impegno civile che ha caratterizzato l'intera comunità fin dal primo momento, ha permesso di gestire utilmente le diverse emergenze, da quella sanitaria a quella giudiziaria, da quella didattica a quella sociale. Successivamente, il percorso ha seguito tre filoni di impegno: la ricostruzione dell'edificio distrutto rinato come “Casa della Solidarietà”, la rivendicazione della massima sicurezza rispetto ai rischi aviatori, militari in particolare, l'intento di mettere la figura della “vittima” al centro dell'attenzione sociale.

Si tratta di percorsi naturali e coerenti all'insieme dell'esperienza vissuta, e la memoria stessa delle

vittime ha trovato un'importante valorizzazione attraverso la capacità collettiva di trasformare la disperazione in impegno civile e sociale per evitare il ripetersi di quanto accaduto e per affrontarne, comunque, a livello collettivo, le conseguenze. Di fronte all'entità di tali tragedie, infatti, il rischio è quello della disgregazione, della chiusura in se stessi, del vittimismo; nel caso di Casalecchio, come nel caso di tante altre tragedie italiane, la coesione sociale ha saputo individuare e perseguire, al contrario, percorsi di sviluppo ed emancipazione sociale.

Nella realtà Casalecchiese, appunto, tale atteggiamento si è evidenziato attraverso la tenacia con cui si è perseguita la realizzazione della "Casa della Solidarietà", sede delle Associazioni locali di volontariato e, in particolare, della Protezione Civile e della Pubblica Assistenza; l'impegno sui temi della sicurezza dei voli, culminato nel convegno internazionale con i maggiori responsabili civili e militari del settore, l'attenzione al tema della "vittima" in genere, quale portatrice di un particolare status sociale meritevole sì di tutela, ma in un quadro di diritti riconosciuti e rispettati.

5.2. Per una cultura della "vittima".

Il confronto con l'esperienza di altre tragedie, fra le tante che in Italia si sono verificate, dimostra che al di là delle cause che le hanno determinate, comune per tutte è il disagio vissuto dalle vittime sopravvissute e dai loro familiari. Si tratti di strage terroristica, come l'attentato alla stazione di Bologna, di criminalità terroristica organizzata, come la rete dei delitti della "Banda della Uno bianca", di probabile situazione bellica internazionale, come la strage di Ustica, della

miriade di delitti e attentati mafiosi, delle conseguenze di un terremoto, inondazione o altra calamità naturale, o della colposa caduta di un aereo militare in esercitazione, l'esperienza di chi si è trovato casualmente vittima dell'evento è drammaticamente uguale: dalla morbosa attenzione dei media finché i riflettori restano accesi, al progressivo disinteresse di stampa e Istituzioni fino alla fastidiosa tolleranza verso chi si aspetta doverose assunzioni di responsabilità da parte di tutti.

Tutto questo, purtroppo, si ripete nei vari campi. In quello giudiziario, per esempio, dove occorre investire soldi, tenacia e resistenza psicologica per perseguire verità e giustizia; in quello sanitario, ogni volta che occorra intervenire fisicamente e psicologicamente sulle conseguenze dei danni subiti; in quello assistenziale, quando occorre fronteggiare gravi conseguenze di sopraggiunte inabilità o di difficoltà economiche per la scomparsa di genitori.

In questo modo, la rivendicazione del riconoscimento del proprio stato e della tutela dei propri diritti viene interpretato come "vittimismo", cui si contrappone, spesso, un malcelato senso di sopportazione che confonde il confine tra "Diritto" e "Assistenzialismo", tra "Giustizia" e "Concessione".

Troppo spesso, addirittura, sembra che vi sia più attenzione per i criminali ed i colpevoli in genere che per la parte più debole da tutelare. Paradossalmente, i benefici di legge per i rei giungono prima e al di fuori delle azioni risarcitorie! E' doveroso, invece, ristabilire un'equilibrata giustizia sociale e garantirla attraverso provvedimenti legislativi che indichino percorsi certi e giuridicamente riconosciuti.

Le disposizioni in materia del Consiglio dell'Unione Europea del 15 Marzo 2001 prevedevano il termine del Marzo 2002 per adottare tutele a favore delle vittime di reato: a tali disposizioni, tuttora disattese in Italia, devono seguire atti concreti da parte di tutte le Istituzioni, dal Governo al Parlamento, alle Regioni, agli Enti Locali. Qualcosa sembra cominciare a muoversi: la Regione Emilia-Romagna ha emanato la Legge sulla sicurezza (LR 3/1999) che prevede il riconoscimento sia di funzioni di mediazione che di tutela delle vittime e ha dato vita alla Fondazione per le vittime di reato, in Parlamento giace, dall'Agosto 2003, un Disegno di Legge "per l'assistenza, il sostegno e la tutela di vittime dei reati". Occorre insistere su entrambi i fronti, quello culturale e quello degli strumenti istituzionali: senza l'uno, non reggerebbe l'altro!

L'Associazione "Vittime del Salvemini", in questi anni, ha cercato di farlo collaborando con le altre Associazioni di Vittime, col Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Vittimologia e sulla Sicurezza (C.I.R.Vi.S.) dell'Università di Bologna, con gli Enti Locali, favorendo e partecipando attivamente a convegni, inchieste e dibattiti. L'Osservatorio Nazionale sui problemi e sul sostegno delle vittime di reati, per esempio, voleva e potrebbe essere uno strumento importante se non fosse condizionato dalla scarsa sensibilità del Governo in proposito.

Non c'è altra scelta: bisogna continuare a battersi affinché la figura della "vittima" ottenga un equo riconoscimento culturale ed istituzionale, portatrice di un dovuto rispetto sociale e di diritti certi e inalienabili.

5.3. Dalla "cultura" al "servizio" per le vittime.

Mentre continua la doverosa sollecitazione verso le Istituzioni, occorre al contempo agire anche in prima persona, valorizzando le esperienze acquisite e mettendosi in gioco, sperimentando percorsi nuovi di solidarietà e di aiuto. Tanto meglio se questi percorsi serviranno ad istituzionalizzare servizi territoriali a favore delle vittime stesse. Con queste finalità quindi, l'Associazione "Vittime del Salvemini" propone un proprio progetto di "Centro per le vittime di reato e di calamità" da attivare presso la "Casa della Solidarietà", attrezzando adeguatamente un apposito spazio.

Tale progetto ruota attorno ad uno sportello d'ascolto e di primo contatto, gestito da volontari motivati, preparati e, soprattutto, specificatamente formati. In particolare, si pensa a neolaureati, ricercatori e giovani professionisti con una preparazione già acquisita nei settori della Giurisprudenza, della Sociologia, delle Scienze educative, della Psicologia e altro.

Si tratta di un compito certamente delicato, di approccio con la "vittima" e, per questo, risulta essenziale il coinvolgimento e la supervisione scientifica del Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Vittimologia e sulla Sicurezza (C.I.R.Vi.S.), già in corso di definizione col Prof. Augusto Balloni, Direttore del Centro stesso ed ispiratore di questo come di altri progetti analoghi. Il Centro, aperto ogni pomeriggio dalle ore 16 alle 19, prevede la presenza contemporanea di almeno 2 operatori ed accoglierà sia di persona che tramite telefono, posta ordinaria e posta elettronica. Compito del nucleo di volontari sarà quello di ascoltare, registrare, dare indicazioni, accompagnare i soggetti nell'affrontare la

situazione di emergenza, fino ad una sorta di tutoraggio temporaneo. Essenziale, anche, sarà la funzione di filtro verso i servizi esterni, che saranno preventivamente interessati e coinvolti fin dalla fase preparatoria del Centro.

Si possono distinguere detti servizi esterni in 3 aree:

1.SERVIZI COMUNALI (di Casalecchio di Reno e degli altri Enti Locali aderenti)

- Ufficio Volontariato
- Servizi Sociali
- Anagrafe – Stato Civile
- Ufficio Relazioni col Pubblico
- Vigili Urbani
- Centro per le Famiglie
- Sportelli vari per i cittadini
- Mediazione Sociale
- Mediazione Scolastica
- Mediazione Culturale
- Centro di Documentazione Pedagogica
- Difensore Civico
- Ufficio Legale
- Ufficio Stampa

2. SERVIZI PUBBLICI NON COMUNALI

- Carabinieri
- Prefettura
- Servizio dei Giudici di Pace
- Azienda Sanitaria Locale

3.ASSOCIAZIONISMO TERRITORIALE

- AUSER
- Pubblica Assistenza
- Casa per la violenza alle donne
- Associazioni di consumatori

- Associazione degli Avvocati
- Tutte le realtà che si occupano di vittime

Tutti questi referenti dovranno essere tempestivamente informati della progettazione del Centro e, in qualche modo, coinvolti anche nella fase della formazione, in cui si dovrà dare particolare attenzione alla simulazione dei potenziali eventi ed alle relative risposte.

Ciò che risulterà fondamentale, sarà la capacità di integrare il livello volontario con quello professionale che competerà, come sempre, ai servizi preposti. A questi, non viene chiesto nessuna prestazione aggiuntiva rispetto a quelle tradizionali, salvo uno sforzo di coordinamento col Centro delle vittime che, in cambio, cercherà di garantire una collaborazione funzionale alla miglior gestione possibile dei servizi richiesti: tutto a vantaggio dei cittadini/vittime!

Per la fase di preparazione e di avvio del Centro, si ritiene di chiedere particolare collaborazione e sostegno ai Comuni di Casalecchio di Reno, Monteveglio, Sasso Marconi, Zola Predosa, alla Provincia di Bologna, alla Regione Emilia e Romagna, puntando, nella fase sperimentale, a circoscrivere inizialmente il territorio di riferimento attraverso un'informazione ed una promozione del servizio forte, ma limitata ai Comuni suddetti, anche se il servizio accoglierà cittadini provenienti da qualsiasi altro Comune.

5.4. Centro per le vittime: l'esperienza dei primi due anni di attività.

A circa due anni dall'apertura del Centro vi sono ormai le condizioni per trarre importanti indicazioni sulla complessità di questa esperienza che, col suffragio delle successive annotazioni

statistiche, si potrebbero così riepilogare, anche se l'aspetto sperimentale di questo progetto deve indurre alla massima cautela. Per esempio, si sta verificando che la progressiva conoscenza del servizio determina un ulteriore ampliamento della casistica e delle problematiche poste dalla cittadinanza.

Dietro agli oltre 200 contatti sin qui registrati, infatti, vi sono un centinaio di persone che, spesso, non risultano "classiche vittime" di un chiaro e definito reato od evento, ma protagonisti di una confusa situazione di generico disagio sociale o familiare ed il fatto che una così alta percentuale di casi risulti ancora aperta, dimostra come sia difficile superare in maniera definitiva realtà che, a volte, rischiano di diventare croniche. L'attività del Centro, quindi, appare sempre più volta a valorizzare quell'aspetto di filtro e di primo orientamento ad un disagio polverizzato che stenta a trovare risposte definitive specie quando vengono richieste soluzioni articolate e competenze diversificate che pongono una particolare esigenza di coordinamento e di sinergie.

Altro elemento importante è rappresentato dalla richiesta di aiuto, a volte male espressa, di chi vorrebbe avere informazioni e strumenti per poter fronteggiare e meglio gestire le situazioni vissute in prima persona. Per quanto possa essere valido l'aiuto esterno, rimane sempre una dimensione immediata e diretta che non può essere delegata e che spesso ci si sente inadeguati ad affrontare. Al di là degli aspetti informativi, in questi casi, l'aiuto di tipo psicologico diventa fondamentale e serve a rafforzare l'autostima ed il senso di sicurezza di chi si trova a misurarsi con problematiche nuove e spesso dense di incognite.

5.4.1. Incidenza dei casi per periodo.

Oltre 200 contatti per un totale di 93 persone in un paio d'anni: molti o pochi? Non saprei: quello che è certo è che il servizio, per la sua novità e al di là degli sforzi promozionali per farlo conoscere, stenta ad essere immediatamente recepito come un'opportunità offerta e messa a disposizione di tutti. Inoltre, se da parte di alcuni vi è l'intenzione di approfittare in qualche modo di un servizio in cui non si rientrerebbe, da parte di molti, al contrario, vi è la difficoltà ad immedesimarsi col ruolo di "vittima" e di pensare che, come tale, possa aversi un servizio specifico di aiuto o anche solo di consulenza. E' tutto strettamente collegato all'evoluzione culturale di cui il concetto di vittima necessita (vedasi Grafico n.1).

5.4.2. Incidenza dei casi per genere.

Non particolarmente significativa la differenza di genere, anche se sono le donne a mostrare una maggiore predisposizione a chiedere aiuto e ad accettare le proposte fornite. Al di là dei dati statistici, comunque, sembra emergere, invece, da parte degli uomini, una disponibilità ad un "confronto esterno" più marcato quando devono sostenere una situazione vertenziale o di contrapposizione, più che di difesa verso qualsivoglia minaccia (vedasi Grafico n.2).

5.4.3. Incidenza dei casi per fascia d'età.

Poche situazioni giovanili, per il resto un'equa distribuzione tra le diverse fasce di età adulta. Anche qui, oltre il dato statistico, emerge comunque una maggiore disponibilità da parte delle categorie più deboli, indipendentemente dal dato strettamente anagrafico (vedasi Grafico n.3).

5.4.4. Incidenza dei casi per Comune di residenza.

Premesso che il servizio è convenzionato con i Comuni di Casalecchio di Reno, Monteveglio, Sasso Marconi e Zola Predosa, il Centro ha sempre e comunque accolto i cittadini provenienti da qualsiasi altro Comune. L'incidenza dei cittadini Casalecchiesi è sicuramente da rapportare al numero di abitanti e alla collocazione territoriale del Centro stesso. In ogni caso, sono quasi un terzo gli utenti provenienti da Comuni non convenzionati e, di questi, la metà è bolognese, nonostante le promozioni informative fatte siano sempre rimaste nell'ambito dei Comuni convenzionati (vedasi Grafico n.4).

5.4.5. Incidenza dei casi per fonte di conoscenza del Centro.

E' un dato che ci è utile per capire come meglio orientare la promozione e l'informazione sul Centro. I numeri ci dicono che tutti gli strumenti utilizzati hanno una ricaduta significativa, fermo restando la priorità della promozione svolta direttamente. Va però sottolineata la tendenza ad un incremento dell'informazione da parte dei servizi pubblici, che, evidentemente, cominciano a vedere questa attività come una funzionale integrazione ai servizi direttamente offerti (vedasi Grafico n.5).

5.4.6. Incidenza dei casi per modalità di primo contatto.

Non particolarmente significativa la differenza numerica tra chi viene direttamente al Centro e chi previo appuntamento telefonico. Gli approcci "diversi", ridotti di numero, ma in evoluzione, rappresentano spesso casi di contatti indiretti,

presi per interposta persona, in situazioni in cui la vittima stenta particolarmente a individuare un proprio percorso di aiuto offerti (vedasi Grafico n.6).

5.4.7. Incidenza dei casi per tipologia di casistica.

Richiamando la presentazione generale dei dati statistici, va sottolineata l'assoluta polverizzazione delle cause e dei motivi che spingono le persone a rivolgersi al Centro per le Vittime. Non ve n'è alcuna che emerga in maniera eclatante, non vi sono cause vittimologiche che non siano state poste in considerazione. Questo, naturalmente, rende particolarmente problematico il lavoro degli operatori, ma anche lo stimola, specie nei casi in cui le direttive di intervento risultano molteplici e diversificate (vedasi Grafico n.7).

5.4.8. Incidenza dei casi per modalità di aiuto.

Più lineari appaiono invece le modalità di intervento, dove la chiara indicazione all'"orientamento" indica percorsi articolati di aiuto e di accompagnamento in cui il ruolo dell'operatore appare quanto mai importante e significativo. A seguire, risulta certamente importante l'assistenza legale, spesso limitata alla consulenza e agli orientamenti essenziali, a volte comprensiva di veri e propri interventi di carattere operativo. Ancora significativo risulta il coinvolgimento dei vari servizi comunali, a cominciare da quelli sociali, mentre gli altri tipi di intervento appaiono più equamente distribuiti (vedasi Grafico n.8).

5.4.9. Incidenza dei casi per stato di avanzamento.

Come detto nell'introduzione all'analisi statistica, la grossa percentuale dei casi aperti sta ad indicare la lunghezza e la complessità dei procedimenti di intervento dato che, spesso, si tratta di situazioni già aperte molto tempo prima del contatto col Centro e che al centro arrivano come un ulteriore tentativo di trovare risposte adeguate. Non mancano le situazioni in cui non sono identificabili soluzioni risolutive ed in cui, magari, è necessario trovare il modo migliore per conviverci, fosse anche per un lungo periodo (vedasi Grafico n.9).

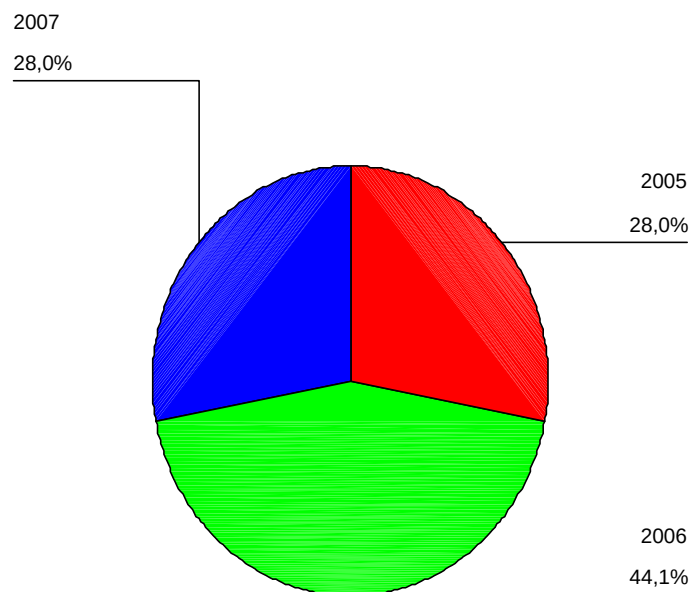


Grafico n.1 - Incidenza dei casi per periodo

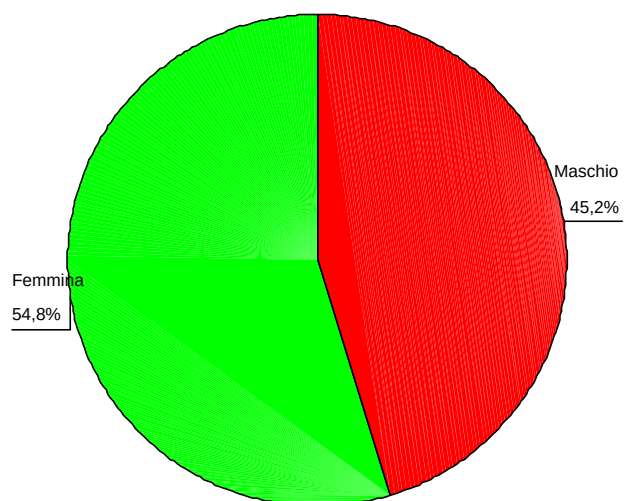


Grafico n.2 - Incidenza dei casi per genere

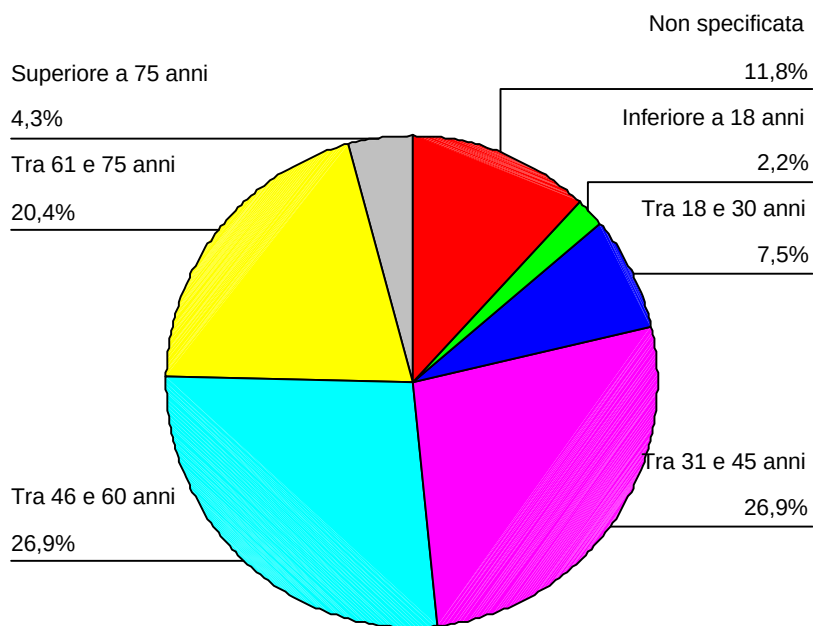


Grafico n.3 - Incidenza dei casi per fascia d'età

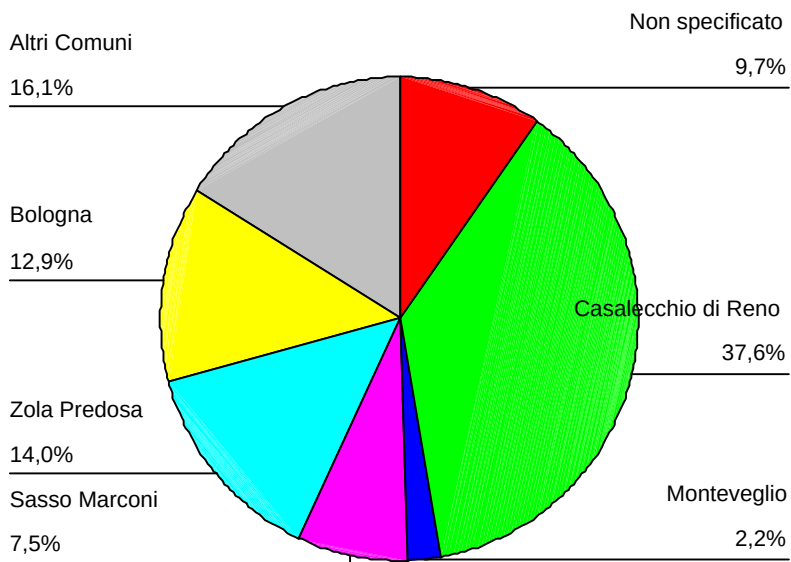


Grafico n.4 - Incidenza dei casi per Comune di residenza

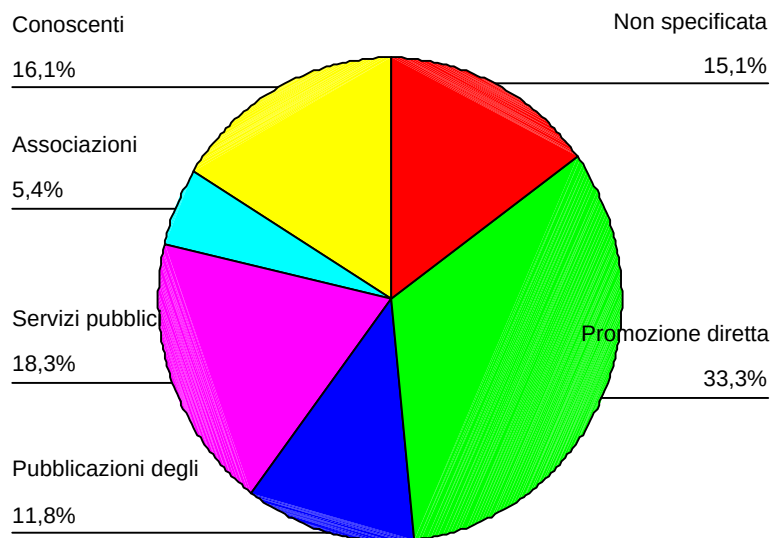


Grafico n.5 - Incidenza dei casi per fonte di conoscenza del Centro

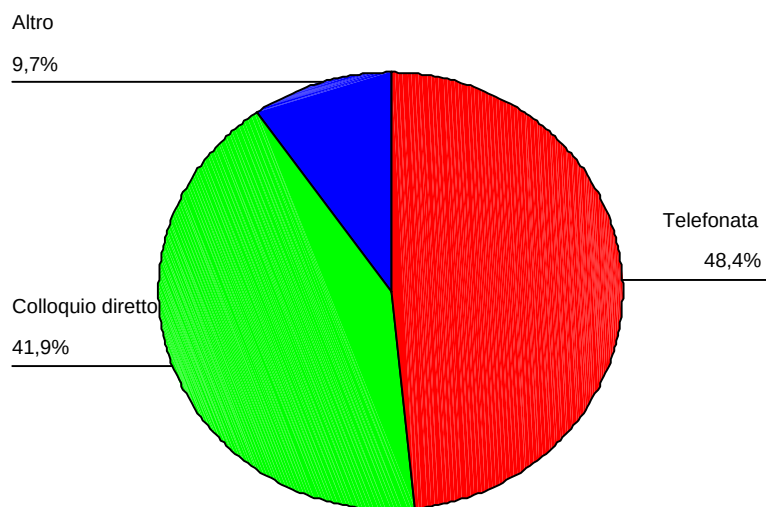


Grafico n.6 - Incidenza dei casi per modalità del primo contatto

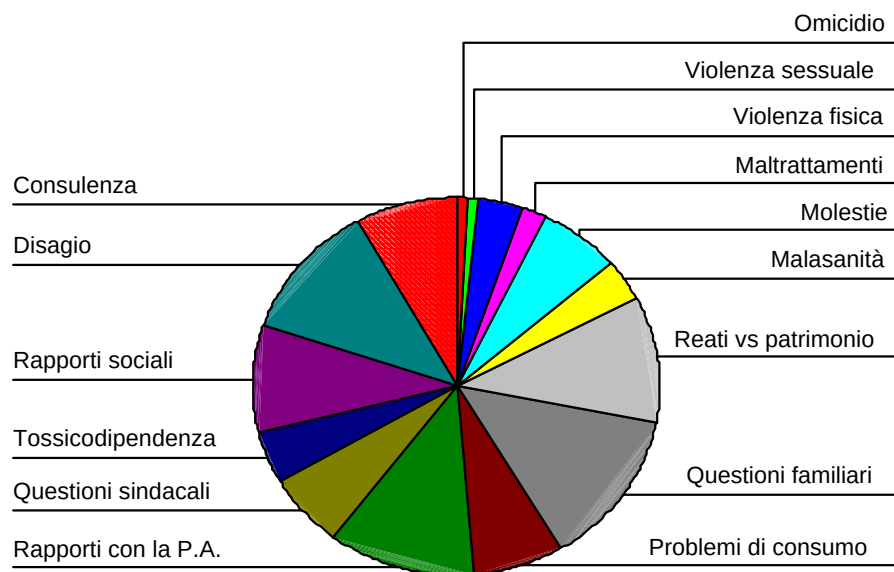


Grafico n.7 - Incidenza dei casi per tipologia di casistica

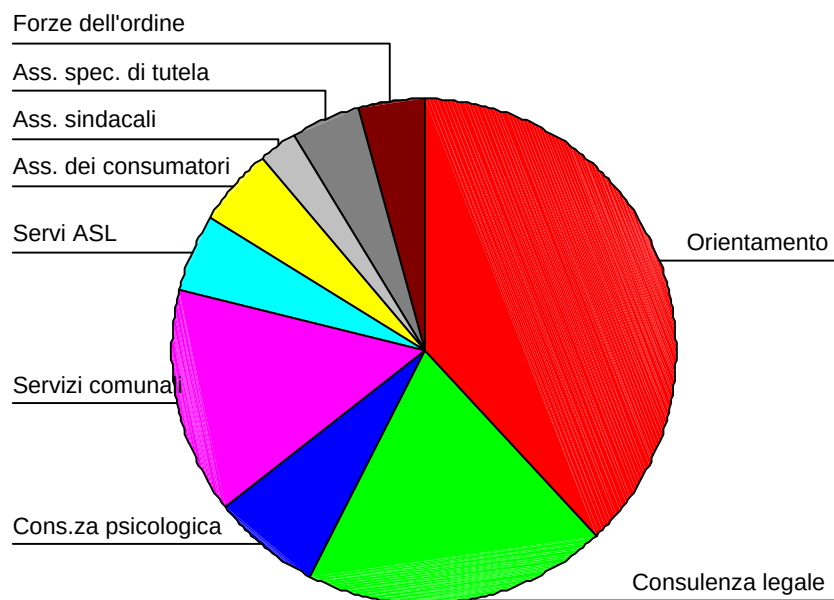


Grafico n.8 - Incidenza dei casi per modalità di aiuto

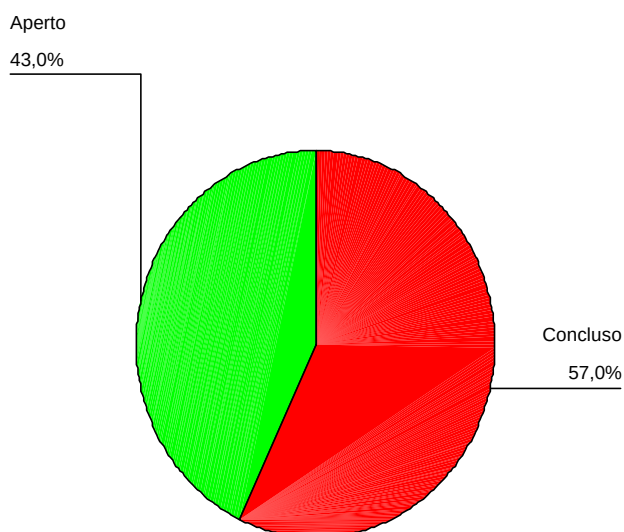


Grafico n.9 - Incidenza dei casi per stato di avanzamento

Sintesi statistica.

Periodo	Frequenza	Percentuale
2005	26	28
2006	41	44
2007	26	28
Totale	93	100,0

Genere	Frequenza	Percentuale
Maschio	42	45
Femmina	51	55
Totale	93	100,0

Fascia di età	Frequenza	Percentuale
Non specificata	11	12
Inferiore a 18 anni	2	2
Tra 18 e 30 anni	7	8
Tra 31 e 45 anni	25	27
Tra 46 e 60 anni	25	27
Tra 61 e 75 anni	19	20
Superiore a 75 anni	4	4
Totale	93	100,0

Comune di residenza	Frequenza	Percentuale
Non specificato	9	10
Casalecchio di Reno	35	38
Monteveglia	2	2
Sasso Marconi	7	7
Zola Predosa	13	14
Bologna	12	13
Altri Comuni	15	16
Totale	93	100,0

Fonte di conoscenza del "Centro per le Vittime"	Frequenza	Percentuale
Non specificata	14	15
Promozione diretta	31	33
Pubblicazioni Enti Locali	11	12
Servizi pubblici	17	18
Associazioni	5	6
Conoscenti	15	16
Totale	93	100,0

Modalità del primo contatto	Frequenza	Percentuale
Telefonata	45	48
Colloquio diretto	39	42
Altro	9	10
Totale	93	100,0

Tipologia del caso	Frequenza	Percentuale
Omicidio	1	1
Violenza sessuale	1	1
Violenza fisica	4	4
Maltrattamenti	2	2
Molestie	7	6
Malasanità	4	4
Reati vs patrimonio	12	11
Questioni familiari	15	13
Questioni di consumo	8	7
Rapporti con la P.A.	13	12
Questioni sindacali	7	6
Tossicodipendenza	5	4
Rapporti sociali	10	9
Disagio	13	12
Consulenza	9	8
Totale	111 (*)	100,0

Modalità di aiuto	Frequenza	Percentuale
Orientamento	45	38
Consulenza legale	23	20
Consulenza psicologica	8	7
Servizi comunali	17	14
Servizi ASL	6	5
Associazioni dei consumatori	6	5
Associazioni sindacali	3	3
Associazioni specifiche di tutela	5	4
Forze dell'ordine	5	4
Totale	118 (*)	100,0

(*) In alcune situazioni sono state evidenziate più problematiche coincidenti per la risoluzione della quali sono stati necessari più interventi simultanei; pertanto i seguenti valori numerici non corrispondono a quello relativo al totale dei casi pervenuti.

Stato dei casi	Frequenza	Percentuale
Conclusi	53	57
Aperti	40	43
Totale	93	100,0

Bibliografia di riferimento.

- Bisi R., Faccioli P. (a cura di), *Con gli occhi della vittima. Approccio interdisciplinare alla vittimologia*, FrancoAngeli, Milano, 1996.
- Bisi R. (a cura di), *Vittimologia. Dinamiche relazionali tra vittimizzazione e mediazione*, FrancoAngeli, Milano, 2004.
- Pellicciari G., Tinti G., *Tecniche di ricerca sociale*, FrancoAngeli, Milano, 1995.