

Università degli Studi di Ferrara
Dipartimento di Scienze Umane



Master in:
“Tutela, diritti e protezione dei minori”
a.a. 2016/17

*“La Polizia Municipale
nella rete dei servizi locali
a tutela e protezione dei minori”*

Relatore
Chiarelli Alessandro

Lavoro di
Taddia Rita

INDICE

1. La Polizia Municipale sul territorio: ruolo e funzioni di carattere generale	p. 3
2. Il primo intervento nei reati di violenza	p. 4
3. Contesto di intervento	p. 7
3.1 Attori coinvolti	p. 8
4. Formazione degli operatori di polizia a tutela e protezione dei minori	p. 11
4.1 Gestione della comunicazione	p. 15
4.2 Ascolto del minore	p. 16
5. Attivazione della rete dei servizi locali	p. 19
6. Problematicità emerse in situazioni reali	p. 21
Bibliografia	p. 25

1. La Polizia Municipale sul territorio: ruolo e funzioni di carattere generale

Durante gli ultimi anni si è evidenziato un incremento graduale del potere assegnato agli enti locali in materia di sicurezza urbana, corrispondente ad un notevole aumento delle competenze spettanti la Polizia municipale, in alcuni territori, già definita Polizia locale.

La marcata trasformazione sociale che lentamente si è sviluppata, ha portato ad assegnare alla Polizia municipale attività sempre più complesse, ritenendola il principale soggetto di riferimento per la gestione delle problematiche inerenti la sicurezza locale; pertanto è stato necessario provvedere ad una organizzazione con nuovi parametri, di presenza fisica, visibilità, relazione con i cittadini, mediazione e risoluzione dei conflitti.

Ne deriva che gli operatori sono chiamati a rispondere a richieste sempre più complesse alle quali è necessario far fronte con professionalità, ad avere competenze comunicative efficienti e un grado ancora più elevato di specializzazione nella gestione dei conflitti.

Anche nei Comuni dove non è presente un commissariato di Polizia avvengono reati di ogni genere; anzi, è proprio nelle piccole realtà paesane, dove il posto di Polizia è lontano e il controllo talvolta pare inesistente, che si generano e prosperano azioni criminali indisturbate.

Proprio qui, in queste realtà apparentemente semplici, interviene con sempre maggiore prevalenza la Polizia municipale; ciò che la contraddistingue rispetto alle Forze dell'ordine, è il fatto di costituire una Polizia di prossimità, la Polizia più vicina al cittadino, di essere capillarmente presente a livello nazionale, di avere una conoscenza approfondita del proprio territorio e della maggior parte dei cittadini che lo vivono, di conoscere e comprendere le problematiche di vicinato, in quanto spesso è composta da operatori che abitano nel luogo in cui lavorano e questo sovente li porta a conoscenza di fatti o episodi riferiti dalla sfera amicale, da consolidare in formalizzazioni d'ufficio.

La Polizia municipale quasi sempre è vista come “quella che fa le multe” per i divieti di sosta, per i cellulari, per le mancate cinture di sicurezza e così via, in realtà si occupa di un settore molto più vasto.

Tant'è vero che per avere accesso alla Polizia municipale è necessario superare una corposa prova concorsuale e un altrettanto impegnativo corso di formazione, al fine di possedere conoscenze in materia di codice della strada, rilevazione di incidenti stradali, viabilità e regolazione del traffico; in ambito di Polizia giudiziaria, ricezione di denunce e querele, pronto intervento su reati di ogni genere, indagini e investigazioni, fermi e arresti di persone, perquisizione su persone o luoghi; conoscenza della materia amministrativa, commerciale e dei pubblici esercizi; funzioni di protezione civile, assistenza ai cittadini, gestione dei conflitti e prossimità; in tema di trattamento sanitario obbligatorio, sicurezza e ausilio durante l'ordine pubblico; fornire un servizio di educazione e prevenzione nelle scuole; avere conoscenza della legislazione in materia edilizia, ambientale, di protezione e tutela animali; funzioni di supporto a tutti gli uffici comunali, quali accertamenti anagrafici, autorizzazioni di occupazione di suolo pubblico, rilascio di ordinanze, contrassegni invalidi, permessi, ricezione di oggetti rinvenuti, ricevimento di denunce per cessioni di fabbricato, scorta gonfalone e molto altro ancora.

Come si comprende, il lavoro e il ruolo della Polizia municipale è molto vasto e onnicomprensivo.

Nei comandi considerevolmente numerosi vi è la possibilità di suddividere il personale in nuclei operativi e, a tal fine, addestrare e preparare gli agenti in maniera più specifica possibile: in caso di intervento, vengono mandati gli operatori appositamente formati anche se, in caso di necessità, tutti devono riuscire ad intervenire. Ma nei comandi più ridotti e con risorse più contenute ove questo non è possibile, l'operatore si trova a dover affrontare qualsiasi casistica, indifferentemente. La problematica più consistente che emerge è la scarsa disponibilità di personale rispetto a tutte le esigenze e alle competenze attribuite.

Talvolta sul territorio vi è una sola pattuglia che passa da un controllo stradale alla rilevazione di un incidente, che deve distogliersi dal servizio di controllo del territorio per intervenire su una lite familiare, piuttosto che su un abbandono di minore o su episodi di furto. Infatti sempre più spesso la Polizia municipale viene inviata ad interrompere risse, liti o violenze in famiglia, o anche presso attività commerciali per identificare soggetti che hanno commesso un furto.

Il fatto che si ripetano sempre più sistematicamente interventi di repressione di reati, non preclude il fatto che gli agenti siano sempre adeguatamente preparati ad affrontare qualunque intervento, perché oltre all'impossibilità di istituire nuclei specializzati che li renda competenti, spesso manca la predisposizione del singolo individuo a far fronte a qualunque genere di sfida che ogni giorno inaspettatamente deve dirimere.

La professionalità della Polizia municipale richiede sia competenze tecniche, quindi la conoscenza delle procedure e della normativa, che competenze di natura relazionale: l'operatore di Polizia deve curare contemporaneamente la parte razionale delle situazioni e la parte emotiva, deve sapere gestire i conflitti e i suoi aspetti emozionali.

Purtroppo, talvolta capita di trovarsi a gestire alla bell'e meglio alcune situazioni per cui nessun operatore ha avuto specifica preparazione o precedente esperienza; ma non tutti i contesti permettono l'improvvisazione o il solo uso del buon senso da parte dell'agente, soprattutto quando ci si trova a dover gestire maltrattamenti in famiglia o situazioni che vedono coinvolti giovani minorenni.

Come ormai consolidato, i minori godono di premure e attenzioni speciali da parte dell'intero sistema, per questo motivo, in caso di intervento, è necessario non farsi trovare impreparati e utilizzare gli opportuni accorgimenti.

2. Il primo intervento nei reati di violenza

In ambito di repressione dei reati, di qualunque natura, abbiamo investigatori di prim'ordine fra appartenenti alla Polizia di Stato, Carabinieri e Guardia di Finanza; ma, sebbene non annoverati tra le Forze dell'Ordine, abbiamo anche gli appartenenti alla Polizia municipale.

Alla Polizia municipale sono state attribuiti compiti e mansioni paritetiche alle Forze di Polizia, nell'ambito di un progetto di Polizia regionale, imponendo il riconoscimento di funzioni nelle attività di Polizia giudiziaria.

Il sostegno di questi operatori è molto importante per il controllo del territorio, sia sul piano della prevenzione che della repressione; non è limitato solo al controllo di pratiche che incidono sull'esercizio delle libertà civili, alla tranquillità sociale, alla vivibilità delle nostre città, alla percezione stessa della sicurezza da parte dei cittadini, ma è esteso sino a comprendere la prevenzione e la repressione dei reati.

Vediamo da dove prende inizio e come si caratterizza il primo intervento in emergenza su un reato di violenza, per la Polizia municipale. Non vi è letteratura e non vi sono disposizioni specifiche in merito, ma solo esperienza maturata sul campo.

Ricevere una segnalazione di episodi di violenza significa, solitamente, recepire una telefonata presso la centrale operativa del comando o, in alternativa, essere allertati da un cittadino che riferisce di determinati episodi direttamente ad una pattuglia in transito. Molto più raro, sebbene non impossibile, è il caso che vede la vittima presentarsi direttamente presso il servizio.

Non è superfluo considerare che le informazioni fornite tramite la segnalazione, vanno gestite e filtrate dall'operatore di Polizia ricevente. Esse hanno un'attendibilità solo parziale, anche se rese direttamente da chi ha subito violenza; questo perché, rispetto agli avvenimenti, vi è chiaramente una interferenza e una difficoltà comunicativa, oltre ad una incapacità ad esprimere i fatti con una

lucidità e una determinatezza tali da essere immediati, chiari ed esaustivi, riferendo solo brevi informazioni.

Pertanto la pattuglia che interviene per prima sul posto in una situazione di emergenza, deve prestare molta attenzione a tutto il contesto e non fare troppo affidamento alle indicazioni ricevute.

Dal punto di vista della sicurezza, esiste un equilibrio delicato fra l'adeguata e tempestiva gestione dei conflitti e la loro escalation, che può arrivare alla possibile degenerazione, innescando situazioni di violenza psicologica o fisica.

La Polizia municipale ha un ruolo fondamentale nella gestione delle situazioni conflittuali che richiedono un intervento immediato ed efficace, come può essere intervenire su un reato di violenza; infatti non si limita ad adottare una politica esclusivamente di mediazione, anche se questa ha la finalità di ridurre il conflitto e facilitare l'accordo tra le parti. Non è opportuno utilizzare la mediazione come strumento riparatore della lite, perché presuppone un processo di relazione simmetrica laddove, invece, nei casi di violenza domestica, il maltrattante gode di un potere enormemente superiore sulla vittima. Durante la mediazione il maltrattante può facilmente continuare a controllare la vittima attraverso segnali che sono conosciuti solo dalla coppia; inoltre, se l'episodio è contrassegnato da una lunga storia di maltrattamento precedente, la vittima sarà facilmente riluttante a dar voce alle sue preoccupazioni. Importante è conoscere anche questi aspetti per non minimizzare un intervento che, invece, richiede tutt'altro che superficialità.

La Polizia Giudiziaria incontra serie difficoltà non solo da un punto di vista procedurale, ma soprattutto nel prendere decisioni davanti a situazioni che si presentano spesso drammatiche, ove l'esperienza è determinante solo in parte: fattori quali la paura, le emozioni, la sensibilità di chi opera, entrano in gioco influenzando sulle azioni, sulle finalità e sulle conseguenze delle stesse che ne derivano.

Quindi, l'intervento di Polizia ha il precipuo intento di evitare che l'aggressore possa disporre di una nuova occasione per entrare in relazione con la sua vittima, per poterla di nuovo manipolare, intimidire, sottomettere.

Le procedure di intervento possono essere suddivise in due specie: situazioni urgenti o situazioni non urgenti, entrambe con o senza minori coinvolti.

Se reato di violenza non avesse la peculiarità di essere prevalentemente consumato in circostanze che determinano un'urgenza di intervento, potrebbe essere gestito in modo programmato e congiunto con gli altri servizi della rete individuati, in grado di svolgere questa attività con competenza ed efficienza.

Purtroppo è proprio la natura dell'urgenza determinata dall'esternazione estrema della violenza, che produce l'intervento della Polizia su una fattispecie di reato che, solitamente, trova una definizione a seguito di una serie di episodi consequenziali nel tempo; urgenza che richiede, oltre all'interruzione del reato stesso, l'imprescindibile condizione di iniziare un percorso di indagini per garantire la giustizia alle parti.

Per emergenza si intende una situazione critica rispetto ad un cittadino, anche minorenne, che richiede un intervento immediato per salvaguardare la sua incolumità. L'emergenza può riguardare la salute psicofisica, l'integrità fisica rispetto ad aggressioni alla persona, ovvero a situazioni di grave pericolo del minore, anche con riferimento alla sua capacità o età.

Per un agente di Polizia municipale che interviene su reati che vedono coinvolti anche minorenni, si presume la complessiva conoscenza della normativa specifica, emanata sia a livello nazionale che internazionale, per comprendere il percorso compiuto nel tempo rispetto al ruolo e alla considerazione del minore; inoltre si presuppone che abbia appreso e sappia affrontare attivamente anche un delicato e rispettoso avvicinamento al minore.

Che l'ambito minorile sia un terreno delicato e ci si debba muovere con prudenza, ormai è risaputo.

Non a caso il verificarsi del reato di violenza avviene con maggior frequenza all'interno delle mura domestiche, meglio conosciuto come reato di violenza domestica, specificamente normato con il titolo "Maltrattamenti contro familiari e conviventi"; ancora, si verifica durante il fine settimana o negli orari serali e questo trova corrispondenza con il rientro presso l'abitazione dei componenti della famiglia o quando si trascorre più tempo insieme.

Solitamente, gli agenti giungono sul luogo quando l'azione-reato per cui si interviene è già avvenuta, si è già compiuta; raramente l'azione criminosa è ancora in atto. Quell'intervento, il primo intervento, costituisce una possibilità irripetibile di interagire con i soggetti coinvolti direttamente sul posto del reato, nella quasi flagranza dei fatti.

In interventi di questo genere ci vuole disponibilità e apertura. Per subentrare nelle relazioni altrui, nelle vite private degli altri, ci vuole grande umiltà e la consapevolezza che non si può fingere con nessuno: ogni persona coinvolta, a modo suo, sta vivendo uno stato di sofferenza.

Se l'operatore di Polizia si colloca all'interno delle situazioni conflittuali con superbia e imperio, farà fatica a notare anche le cose più evidenti, non vedrà mai le cose con sguardo appropriato, proprio perché manca una predisposizione di base e l'atteggiamento adatto a cogliere anche gli elementi più evidenti.

Risulta difficilissimo nell'immediatezza focalizzare esattamente l'accaduto, i ruoli delle singole parti, quali e quanti episodi hanno preceduto l'esito di quella manifestazione specifica, se davvero in tutto quello sfogo manifesto ci sia una vittima o non sia solo un'attribuzione reciproca di colpevolezze antecedenti o esterne, quale sia realmente il problema che, al sopraggiungere della pattuglia, solitamente appare già in parte risolto.

Entrare in scena durante un'azione già cominciata e il più delle volte apparentemente terminata, non è per niente facile, soprattutto quando ci sono dei minori interessati e coinvolti; questo principalmente perché non risulta subito chiaro il coinvolgimento delle parti da proteggere, sebbene in ogni caso i minori siano soggetti da tutelare, al di là del fatto che siano loro ad aver sbagliato o meno. Non rientra tra le competenze di chi effettua il primo intervento attribuire alcun giudizio delle parti coinvolte; pertanto l'obiettivo principale è quello di mettere comunque in sicurezza i soggetti, in particolar modo i minorenni.

Vi è una serie di problematiche che ogni operatore che si accinge ad affrontare la segnalazione di violenza in emergenza deve affrontare, entrando in un nucleo familiare a lui sconosciuto ove avvengono azioni maltrattanti.

La difficoltà degli operatori di Polizia consta, innanzitutto, nella quasi impossibilità di riuscire ad entrare ed intervenire efficacemente all'interno della relazione personale tra i conviventi o i componenti di un nucleo familiare, essendo il reato di violenza, considerato un fatto privato tra conviventi, consumato prevalentemente nella sfera familiare, nell'ambito privato.

Ancora piuttosto diffusa è l'idea che, dentro la propria abitazione, le situazioni possano essere risolte come meglio si ritiene opportuno; questo concetto, ormai superato per effetto dell'intervento del diritto in ambito familiare, ma culturalmente ancora piuttosto radicato, trova una sorta di tolleranza sociale che pare rendere accettabile e ammissibile il fatto che la famiglia si trasformi talvolta in luogo di violenza.

La pattuglia che effettua il primo intervento deve, pertanto, essere consapevolmente attenta a tutto ciò che gli sta intorno, saper cogliere e considerare ogni piccolo dettaglio, che probabilmente durante un sopralluogo di altro genere potrebbe anche trascurare di annotare.

Non essendoci la possibilità che il medesimo caso si ripeta identico nella storia, non tanto per la tipologia di reato, ma piuttosto per l'unicità che contraddistingue i soggetti e perché ogni situazione ha le sue peculiarità, ogni intervento va considerato nello specifico, ogni persona va ascoltata nelle sue ragioni, vanno raccolti scrupolosamente tutti gli elementi che è possibile reperire nel "qui e adesso", proprio per l'irripetibilità della circostanza e dello stato dei luoghi.

Non esiste replica, non esiste altra possibilità, non esiste altra occasione.

Il primo intervento nei reati di violenza consiste, quindi, nella messa in atto di azioni che non ammettono improvvisazione, ma reclamano una preparazione specifica, un'equilibrata e ponderata capacità di porsi all'altro e all'interno di una situazione ancora attiva.

Non è pensabile che il problema trovi definizione nell'immediatezza dell'intervento, ma si tratta di una messa in protezione dei soggetti e della presa in carico di una situazione che, trova proprio in quella circostanza, l'inizio di un percorso verso la sua risoluzione.

Quello che è necessario avere chiaro è la conoscenza dei servizi specializzati idonei rispetto al contesto attivo, da interessare il prima possibile, al fine di trovare una soluzione temporanea per la messa in sicurezza della vittima, rimandando la disamina del reato e la fase dell'indagine ad una programmazione successiva.

Per questo è fondamentale intervenire con professionalità e preparazione, conoscere l'ampio panorama che si prospetta per i soggetti coinvolti, perché è in quel preciso momento che si tende la mano a quel minore, a quella persona in difficoltà, è quella l'occasione che permette di esprimere e di fare emergere dei comportamenti criminosi fino a quel momento sommersi.

3. Contesto di intervento

Chi opera nelle vesti di operatore di Polizia municipale ha il compito sempre più impegnativo di rilevazione, analisi e risoluzione di una serie di difficoltà che emergono nell'ambito delle operazioni di servizio.

In relazione alla tipologia del contesto di intervento cambia l'atteggiamento del poliziotto.

Se si tratta di un luogo aperto al pubblico dovrà utilizzare accorgimenti maggiori, in quanto i soggetti interessati sono sotto gli occhi dei presenti, dei passanti. La probabilità che altri cittadini intervengano a interrompere la lite o gli atti violenti è molto bassa, in quanto il rischio è elevato. Il fatto che la violenza abbia avuto luogo in presenza di un pubblico, viene aggravata dai mezzi tecnologici a disposizione di tutti ormai, che permettono una rapida diffusione sul web del fatto, dei nomi dei coinvolti, di filmati, fotogrammi e dettagli raccapriccianti del fenomeno.

La Polizia che interviene deve avere la massima premura ad isolare i soggetti interessati, a cercare nell'immediatezza la disponibilità di un locale riparato dagli occhi indiscreti dei presenti che, inevitabilmente si sono accalcati intorno al problema, proteggendo in ogni modo possibile la privacy delle persone, qualunque ruolo abbiano nell'avvenimento; un'attenzione particolare va dedicata agli eventuali minori presenti.

Nel momento stesso in cui si isolano i coinvolti e, in genere, si provvede a contattare i soccorsi sanitari, vanno individuati i testimoni da cui reperire più informazioni possibile rispetto all'accaduto e non vanno disperse eventuali tracce presenti sul luogo.

Agire in un luogo aperto al pubblico crea delle complicazioni significative, in quanto l'ambiente è più dispersivo, alcune tracce vengono inevitabilmente perse, l'operatore deve agire con concentrazione tra gli sguardi incuriositi e gli inevitabili commenti del pubblico; inoltre, spesso si individuano testimoni parziali dei fatti e quelli davvero attendibili si ritraggono dal rilasciare dichiarazioni per timore di ritorsioni o conseguenze. In questa prima fase è importante preparare le basi per il lavoro che verrà sviluppato, anche nei giorni successivi, presso gli uffici del comando.

Come si comprende, il contesto lavorativo è tutt'altro che semplice anche se, da un lato, forse si può azzardare a sostenere che è un contesto favorevole in quanto predomina una neutralità dell'ambiente rispetto a tutti gli attori coinvolti, compresi gli operatori di Polizia e d'altra parte è una condizione in cui ci possono essere testimoni che aiutano il resoconto dell'accaduto.

Ambiente per altri versi più ostico è, invece, quello familiare, che richiede, all'operatore che interviene a reprimere un reato, l'attivazione di un atteggiamento prudente, ma decisivo.

Abbiamo visto come, l'ambiente domestico, sia considerato ancora un luogo privilegiato per eccellenza nella gestione dei rapporti e delle relazioni private. È proprio questa peculiarità che aggrava l'attivazione del primo intervento: si entra in un terreno completamente sconosciuto, per questo è importante agire sempre con la massima allerta.

In questo contesto, non è la complessità della manifestazione del reato che genera complicazioni particolari, per un poliziotto che professionalmente è già preparato, ma la non conoscenza dell'ambiente, dell'autore del reato, le sue reazioni, la sua personalità, la sua imprevedibilità, le difficoltà e gli imprevisti che possono emergere.

Un intervento di questo genere richiede, pertanto, la sommaria conoscenza dei principali tratti di personalità tipici degli aggressori, dei traumi che investono le vittime, oltre ai rischi che si potrebbero incontrare nell'ambiente presso cui si va ad intervenire.

Tutto questo richiede, quindi, una specifica preparazione, l'attivazione di azioni e attenzioni molto complesse.

3.1 Attori coinvolti

Intervenire in situazioni di problematicità, in situazioni familiari critiche, in violenze domestiche, significa relazionarsi con alcuni attori principali direttamente coinvolti, che si dividono in due categorie: l'aggressore da una parte e la vittima, o come spesso accade, più vittime dall'altra.

Le figure prevalentemente oggetto di episodi di violenza, si sa, sono donne e bambini.

Non si può pensare di intervenire su episodi di violenza, trascuratezza, maltrattamento, abuso, trattando in modo separato gli adulti rispetto ai minori presenti. Il contesto familiare deve essere visto come un unico nucleo dove i componenti sono inevitabilmente correlati tra loro, gli eventi che hanno luogo nella vita degli uni si intrecciano con quella degli altri. Ad un minore è sempre associata per lo meno una persona adulta.

L'operatore che interviene deve avere cognizione di quelli che sono i tratti che, solitamente, caratterizzano le individualità dei vari soggetti coinvolti.

Intervenire in situazioni di violenza presuppone incontrare l'aggressore, colui che ha avuto reazioni eccessive rispetto ad una serie di eventi e ha agito con sopraffazione rispetto ad un altro soggetto, solitamente più debole. Si tratta di una perdita di controllo che manifesta particolare ferocia rispetto alla vittima, specie in quell'ultimo atto esercitato per cui è stato richiesto l'intervento: spesso, ultimo di una serie di episodi protratti nel tempo e mai denunciati.

L'autore del reato, di solito, presenta alcuni tratti tipici di personalità: generalmente è una figura maschile, con disturbi mentali o disturbi di personalità, presenta una instabilità comportamentale, difficoltà di adattamento in qualsiasi ambiente, precarietà nelle relazioni affettive, spesso è consumatore di alcolici o sostanze stupefacenti; altre volte presenta caratteristiche sociopatiche, con una personalità antisociale, insensibile ai sentimenti altrui, mostra comportamenti caratterizzati da frequenti atti di aggressività e intolleranza per le norme sociali, a cui risponde con violenza e brutalità. Tratto peculiare è l'assenza del senso di colpa.

Stando a come appare lo stato dei luoghi all'arrivo della pattuglia dopo la fase dell'aggressione, non è infrequente percepire una quiete insolita che aleggia nell'ambiente; è la percezione che l'aggressore vuole che si rilevi: una lite che ha già trovato soluzione. Il più delle volte l'aggressore appare mansueto, innocente, uno spettatore esterno, pare un estraneo rispetto l'accaduto: un occhio attento percepisce immediatamente un senso di a-normalità rispetto al contesto.

Ecco perché, l'operatore che interviene, deve essere a conoscenza di queste semplici e basilari nozioni, in quanto si tratta di persone evidentemente disturbate, che attendono l'evolversi della situazione e possono avventarsi in azioni incontrollate, nel momento in cui sentono minacciata la loro incolumità.

Studi specifici trattano in merito alla personalità e alle reazioni dell'aggressore; qui si vuole solamente evidenziare come sia difficile, per chi interviene nella situazione, interpretare il clima che si respira nell'ambiente, dopo che un soggetto ha agito il predominio, il controllo sull'altro, ha perpetrato violenza contro un suo simile, più fragile e più debole, al fine di annientarlo, in modo impulsivo e indisturbato.

Dall'altra parte, invece, abbiamo la vittima: di solito si tratta di una figura femminile, o di un minore. Quello che è importante sapere per l'operatore, è che si tratta di persone che hanno dentro di sé un grande senso di disorientamento e di paura, provano un senso di confusione rispetto all'anormalità del contesto e delle persone da cui hanno ricevuto violenza, provano vergogna e sofferenza per gli atteggiamenti subiti.

Quello che più desiderano, è vedere concretizzata l'interruzione del reato, l'allontanamento del loro aggressore, liberandosi del peso che, per anni, hanno dovuto sopportare; anche se rispetto a questo, vivono un sentimento di ritrosia, dato dal timore di subire ulteriori conseguenze.

Sappiamo quanto sia difficile per qualunque vittima decidere di uscire dal ciclo della violenza, riconoscere il suo aggressore come tale, smettendo di giustificare, disculpare o tollerare l'esecutore e i suoi atteggiamenti violenti; inoltre non è semplice la funzione di sostegno rispetto alla sua non colpevolezza, allo stato confusionale, alle indecisioni davanti alla formalizzazione di una querela.

Oggi, grazie ad alcune modifiche normative, alcuni reati consentono l'attivarsi di una procedibilità d'ufficio, che garantisce alla persona offesa l'avvio dell'azione penale.

Inoltre è importante diversificare l'azione di intervento qualora siano presenti, coinvolti o interessati soggetti minorenni, tenendo ben presente che non si può utilizzare una modalità operativa che dissoci un minore dal suo contesto di vita e considerarlo come persona a sé stante. Anzi, il minore più che mai è quel soggetto che per eccellenza è inserito in un ambiente familiare in cui è, non solo strettamente connesso, ma da cui dipende.

La storia familiare, il contesto in cui vive, le condizioni economiche e abitative, influiscono sul benessere del minore. Vi sono un insieme di fattori ed esplicite modalità di relazione tra gli appartenenti al nucleo familiare che incidono e costituiscono forti indicatori dei processi dinamici tra l'individuo e il suo contesto di vita: episodi pregiudizievoli per il minore, possono essere agiti anche dalle madri o da qualunque persona che abbia a che fare con il bambino stesso.

La violenza sui minori, la violenza espressa con comportamenti di ogni genere, dai maltrattamenti, agli abusi, dagli abbandoni, alle umiliazioni, alle violenze assistite, le violenze sessuali, e così via, hanno, irrimediabilmente, un collegamento molto stretto e conseguenze di notevole spessore, rispetto al futuro nella vita della persona; influisce notevolmente l'età e di conseguenza il tipo di intervento da attuare coinvolgendo immediatamente la rete dei servizi territoriali preposta. Molti minori restano gravemente danneggiati da queste violenze gravissime e questo può avere una consistente influenza anche sulla vita degli altri.

L'esposizione alla violenza durante l'infanzia e nell'adolescenza, anche e soprattutto, in ambito domestico, ha conseguenze notevoli sullo sviluppo mentale, sulla regolazione delle emozioni del bambino, proprio per l'anormalità del contesto in cui si attua; questo perché la famiglia dovrebbe rappresentare un rifugio sicuro dalle aggressioni e dai pericoli dell'ambiente esterno.

La mancata sintonia tra i comportamenti familiari e le richieste di affetto e conforto del piccolo, si cumulano nel tempo; la natura traumatica di tali relazioni distorte è dovuta al fatto che il bambino dipende completamente dai genitori e si rassegna a vivere i loro maltrattamenti sotto una impotenza

dolorosa. Il fatto che il bambino riceve, da persone dalle quali si aspetta sostegno e protezione, danni fisici e psichici, lo porta di frequente a disturbi psicopatologici anche gravi.

È importante che l'operatore sia informato sui danni irreparabili che provocano i traumi sull'infanzia: più il bambino è maltrattato, più si attacca. Questo è un sistema paradossale, perché la figura di riferimento è, nello stesso tempo, fonte di sicurezza e protezione, nonché fonte di angoscia e paura.

Quindi, per la vittima trovare una persona che, consapevolmente lo sappia ascoltare, che rispetti la sua persona, comprenda la sua sofferenza, entri in sintonia empatica con il suo vissuto, fa sì che possa trovare una possibilità di uscita dal circuito della violenza.

Per i minori è sconvolgente e traumatizzante anche assistere ad episodi di violenza di cui è vittima un proprio familiare, solitamente la madre o un fratello. Gli effetti traumatici non sono provocati solo dal subire la violenza, ma anche sentire il rumore delle percosse, le voci alterate, gli insulti e le minacce, sentire oggetti che si rompono e constatare gli effetti fisici e psichici del maltrattamento sul familiare: si tratta di violenza assistita.

Entrare in un'abitazione, in un luogo ove viene perpetrata violenza, significa, quindi, prestare attenzione non solo ai soggetti interessati dal reato, ma a tutto il contesto circostante; saper vedere quei bambini che, per paura delle conseguenze, stanno nascosti nell'altra stanza, si tappano le orecchie per non udire le urla e il rumore delle percosse, non possono intervenire perché impotenti, non sono in grado di comprendere la situazione e questo li porta a sentirsi la causa degli scontri.

Significa saper vedere anche quei bambini invisibili agli occhi degli adulti, troppo presi dalle loro conflittualità, significa poter dare voce al disagio e alla sofferenza dei minori che vivono ogni giorno in una famiglia violenta, che non sa prestare attenzione alle sue esigenze e necessità, saper intuire gesti di autolesionismo come atto di sfogo per la rabbia e il dolore, troppo forti da sopportare.

La formazione è indispensabile per poter intervenire in modo delicato e non traumatizzante, far percepire al minore sicurezza e protezione, mettersi pazientemente a disposizione.

Non sempre i minori sono solo vittime di violenza.

Negli ultimi anni, infatti, vi è stato un aumento di denunce anche nei confronti dei minorenni ed una trasformazione qualitativa dei fenomeni criminali, soprattutto reati commessi con violenza e gratuità della violenza, tali da generare l'attenzione dei media e un forte allarme sociale.

A prescindere dagli episodi di violenza, la formazione degli operatori di Polizia municipale deve prevedere un livello di preparazione e una capacità pratica in senso ampio, rispetto a situazioni che vedono come protagonisti i soggetti minorenni, siano essi autori, vittime o testimoni di un reato.

Questo perché, avviene con sempre maggior frequenza che, un agente incontri problematiche in una materia estremamente delicata, quale è la procedura relativa a episodi che veda coinvolti minori e che porta con sé risvolti penali e sociali non sempre di facile soluzione.

È bene che, anche il minore che può aver sbagliato commettendo un reato, non si senta giudicato dal poliziotto che interviene, che anzi, continua a rivestire il ruolo di chi fa rispettare le regole, ma venga messo dallo stesso poliziotto in uno stato di protezione, ascoltato e accompagnato sostenendo la sua dignità; quanto è vero, e frequente, che dietro l'azione sbagliata di un ragazzo si celano tutta una serie di difficoltà che lo hanno portato a perdere il controllo e ad agire, o meglio a re-agire con quell'azione sfociata in reato.

È necessario in un qualche modo "agganciare" la persona che diventerà l'interlocutore principale e capire quale forma di comunicazione attivare, quale livello di linguaggio utilizzare, fare percepire al soggetto che la situazione problematica può essere risolta. Quindi, prospettare un senso di tutela, una forma di protezione dal momento stesso in cui si attiva l'intervento.

Una comunicazione efficace e professionale, l'attivazione di una rete di servizi funzionale alla situazione, l'interessamento e la continuità della presenza rassicurante dell'agente, genera la sensazione di sentirsi profondamente compresi e trasmette maggiore serenità.

4. Formazione degli operatori di Polizia a tutela e protezione dei minori

La profonda conoscenza delle proprie attribuzioni, associata ad una adeguata preparazione tecnico-operativa, fa sì che l'operatore di Polizia municipale raggiunga livelli professionali sempre maggiori ed in grado di soddisfare le esigenze di sicurezza che il cambiamento sociale sempre più richiede.

L'approfondimento e la conoscenza della natura del reato di violenza, pone inequivocabilmente la condizione di una preparazione e di una professionalità di tutti gli operatori che vanno ad interagire con questo tipo di reato, senza escludere quelli che affrontano il primo intervento in condizione di emergenza.

Non tutti i poliziotti affrontano quotidianamente problemi operativi o sono sottoposti a situazioni di stress di un certo rilievo. Coloro che sono sulla strada sono i primi protagonisti che devono essere in grado di dare risposte certe e immediate, sono quelli che devono fare i conti inevitabilmente con situazioni che sfociano spesso in insicurezza, spavento, necessità, disperazione, rabbia.

Per questo motivo è basilare, per gli operatori che giungono sui fatti, essere preparati ad affrontare qualsiasi variabile possa presentarsi, mantenere un atteggiamento equilibrato ed obiettivo durante la disamina della situazione, emotivamente pronti, per riuscire a gestire la complessità degli elementi, non assumere atteggiamenti di preferenza, di condanna o di giudizio nei confronti di nessuno, ma eseguire il proprio intervento con professionalità e determinazione sulle azioni da compiere, sui soggetti da mettere in sicurezza, sulle operazioni da ritenere prioritarie ed urgenti, sulla rete dei servizi da attivare.

La formazione dell'operatore, oltre alla conoscenza tecnica di procedure e normative, consiste anche nel sapersi atteggiare correttamente, nel sapersi accingere alle situazioni con sguardo privo di pregiudizi, attento e analitico rispetto ai piccoli particolari, ai dettagli, alle manifestazioni corporee, ai gesti, agli atteggiamenti di chiusura, essere in grado di vedere anche le persone che si nascondono, saper interpretare lo scambio delle occhiate, saper leggere gli sguardi abbassati e intimiditi, un corpo e una mente che ci parlano e ci trasmettono il loro dolore.

Si tratta di situazioni estremamente delicate, dalle variabili più disparate, spesso prodotto di una molteplicità di problematiche, per cui serve una preparazione specifica, in quanto un intervento ideale deve condurre le vittime e nello stesso tempo gli autori di un reato, verso il giusto iter giudiziario, senza esitazione, senza possibilità di errore, senza incertezze.

Ogni volta che un operatore si avvicina ad una situazione di violenza, deve sapere che vi sono degli elementi comuni che si ripresentano a caratterizzare questo tipo di reato, anche se rispetto ad episodi già accaduti in precedenza, deve ri-considerare sempre il tipo di reazione dei soggetti coinvolti e il suo stesso tipo di coinvolgimento: l'approccio al primo intervento va creato e costruito a seconda della problematica in corso. Deve conoscere i risvolti del post trauma, deve sapere quali sono i cambiamenti principali che caratterizzano gli atteggiamenti degli aggressori, dopo aver sfogato rabbia sulla loro vittima, dopo averla resa incapace di reagire. Deve altresì avere presenti e rispettare le paure, le reazioni e le emozioni che la vittima manifesta o talvolta nasconde; l'operatore deve sapere che la vittima spesso, per un bene maggiore o per motivi ancora sconosciuti, non condanna il suo aggressore, ma lo giustifica, non denuncia, ma sopporta.

Tra gli elementi che si ripetono possiamo evidenziare il fatto che, solitamente, quando una vittima di violenza cerca un aiuto esterno alla relazione, è perché è stata soggetta più volte a episodi di

maltrattamento, ha già subito anche troppe mortificazioni; si tratta di un importantissimo passaggio ad un nuovo inizio, volontà raggiunta dopo un lungo percorso.

Bisogna inoltre tenere presente che nella fase di un primo intervento l'operatore di Polizia costituisce un supporto fondamentale, sotto diversi aspetti, alle persone che spesso si trovano in uno stato fisico e psicologico seriamente compromesso e danneggiato.

Nel momento in cui viene richiesto l'intervento, l'agente deve assolvere plurime funzioni, fintanto che non vengono attivati tutti i servizi idonei al caso.

Primariamente, deve assolvere alla funzione di Polizia Giudiziaria, attraverso l'interruzione del reato, contestualmente alla messa in sicurezza e protezione dei soggetti più deboli.

In seguito assolvere, per quanto possibile, funzioni di ascolto obiettivo e sostegno attivo, attivare strategie di protezione e aiuto concreto, rispetto ad una persona dai tratti fortemente danneggiati, disorientati, talvolta contraddittori e incoerenti tra loro: naturalmente si ha a che fare con una persona fortemente traumatizzata, turbata, impaurita.

Ancora, deve iniziare a recepire tutte le informazioni e quanti più dettagli possibili che hanno portato ad intervenire; deve saper attivare tutti i servizi idonei appartenenti alla rete.

Ma fino ad allora, l'operatore di Polizia deve essere in grado di gestire in autonomia la situazione di emergenza.

Nella realtà dei fatti, molti fattori o criticità possono incidere sulla buona riuscita dell'intervento: fattori emozionali, fattori di disturbo, l'emergere di vissuti personali che riaffiorano, sentimenti di forte rabbia o di compassione, il rischio e l'eventualità di prendere posizione tra le parti.

Aspetto molto importante è non farsi coinvolgere sentimentalmente dalla situazione, non permettere che queste situazioni creino la riattivazione di meccanismi, modelli comportamentali e reazioni spontanee, rispetto alla situazione che ci si trova a fronteggiare.

Inevitabilmente e umanamente, l'operatore non particolarmente professionale, tende a schierarsi a favore di una parte piuttosto che dell'altra; è difficile essere ragionevoli sin dal principio, ascoltare le parti senza prendere le difese di qualcuno.

Questa predisposizione alla neutralità, è possibile che si attivi in modo corretto nell'operatore, solo se vi è stata un'attenta analisi del proprio agire e dei propri pensieri, in una fase antecedente e distaccata rispetto al momento dell'operatività.

Nella fase di intervento può costituire un problema il pregiudizio, dando aprioristicamente un'interpretazione errata e lontana della realtà che si va ad affrontare, senza attendere la conoscenza esatta della situazione.

L'esperienza più comune di un atteggiamento pregiudizievole riguarda prevalentemente aspetti di natura culturale e di razza; la considerazione che porta a valutare una situazione e le persone in maniera sbagliata, aumenta quanto più si limita la ricerca di informazioni specifiche su quella circostanza, affidandosi esclusivamente alla conoscenza sommaria e semplicistica che accomuna il gruppo di appartenenza.

Per superare questo ostacolo, prevalentemente culturale, è necessario essere consapevoli che gli stereotipi sono potenzialmente presenti in ogni relazione e nello stesso tempo impegnarsi a superarli predisponendosi all'ascolto e all'empatia, imparando a vedere l'altro non nella sua diversità, ma nel suo essere persona.

Una fase della preparazione per l'operatore consiste, quindi, in una riflessione consapevole su se stessi, una messa in discussione delle proprie criticità rispetto alla tipologia di situazioni che si possono prospettare in tema di violenza e dei pregiudizi che talvolta possono aprioristicamente emergere sugli altri.

La preparazione dell'operatore consta anche nella capacità di saper ascoltare, rapportarsi e conversare con le vittime, con i minori che, ricordiamo, sono soggetti turbati, con un forte senso di

smarrimento, di confusione e di paura, segnati da esperienze di disagio, violenza, sofferenza e difficoltà.

Il linguaggio deve essere estremamente semplice, ponendosi in un atteggiamento di grande sincerità e disponibilità, con la giusta dose di tolleranza e pazienza, rispettando i tempi di dialogo e i silenzi, senza forzature, avendo riguardo agli elementi e agli indizi che la persona è in grado di riferire in quel momento; grande riguardo va sempre dato al soggetto minorenne.

Se l'operatore che interviene non sa cogliere e non sa leggere il malessere, il dolore, la frustrazione delle continue e persistenti umiliazioni sulla vittima, se l'operatore interpreta in modo distorto quell'apparente calma che respira nell'ambiente, se si affida soltanto alle parole che fingono una riconciliazione delle parti, nega a prescindere, a quel minore o alla vittima, di uscire dalla sua frustrante e orribile quotidianità.

A quel punto diventa irrimediabilmente perduta la probabilità che, quel minore o quella vittima, possano di nuovo trovarsi l'occasione di uscire dal ciclo della violenza.

Tutto questo ha inevitabile influenza sull'esito dell'intervento: l'avvicinamento tra la divisa e il minore resta come una traccia indelebile nella sua vita, determinandone riflessi positivi o negativi futuri, è un momento fondamentale che va a strutturare non solo le fasi successive dell'intervento, ma la complessa e ben più ampia strutturazione di un senso di fiducia rispetto a chi ha la funzione di proteggere gli altri.

Il primo contatto che il minore ha nell'ambito del sistema della giustizia è con i servizi non specializzati della Polizia giudiziaria, cioè da personale che riveste comunemente la qualifica di ufficiale e agente di Polizia giudiziaria. Ed è il contatto iniziale che potrebbe influenzare profondamente l'atteggiamento dei minori nei confronti dello Stato e della società. Contatto a cui il legislatore ha posto una particolare attenzione, anche se la realtà operativa presenta scenari che si discostano notevolmente dalla teoria.

L'incontro con sezioni istituzionalmente specializzate, avviene in un secondo momento, atteso che il legislatore con la riforma ha stabilito che presso ciascuna Procura della Repubblica presso i Tribunali per i minorenni è istituita una sezione specializzata di Polizia giudiziaria, alla quale è assegnato personale dotato di specifiche attitudini e preparazione.

Per questo è importantissimo che l'operatore della sicurezza che lavora quotidianamente sulla strada, sia formato e in-formato, con il precipuo intento di comprendere meglio siffatta tematica e le molteplici sfaccettature che essa presenta. Essere professionalmente preparati, essere formati, non significa utilizzare un modello operativo stereotipato; non funziona e non funzionerebbe un modello uguale per tutti gli operatori e funzionale a tutti i casi.

Il maggior pregio dello stereotipo è la capacità di semplificare, ma questo ne costituisce anche il maggior difetto, in quanto nel creare una semplificazione non rende conto della specificità ed eterogeneità dei singoli, che assumono così un'immagine globalizzata.

Ben vengano protocolli operativi di carattere generale sulle linee di intervento da attivare, ma è necessario lasciare anche ampio spazio agli operatori sul posto, per gestire situazioni che, di volta in volta, presentano peculiarità e diversità, contesti e soggetti assolutamente diversi.

Si tratta di mettersi in gioco ogni volta utilizzando la propria preparazione e mettendo in campo le risorse necessarie adeguandole alla circostanza; apparentemente, il reato di violenza assume la medesima forma, la stessa connotazione, ma nella realtà le reazioni dei singoli coinvolti, il fatto che vi siano o meno minori, il contesto, la continuità, la cultura dei soggetti, influenzano considerevolmente l'evolversi, il perpetrarsi del reato e la modalità della sua interruzione.

Non a caso, gli interventi sono effettuati da una pattuglia formata da due componenti, che devono avere reciprocamente la capacità di lavorare in sinergia, in squadra, avere grande rispetto e fiducia l'uno nelle capacità dell'altro; una buona relazione lavorativa e un'intesa professionale tra i

componenti della pattuglia è fondamentale, soprattutto quando si interagisce in situazioni conflittuali.

Anche se, purtroppo, non sempre è possibile un clima collaborativo o un collega professionalmente preparato a questo tipo di situazioni, a vedere le cose come sono e come vanno viste; questa insufficienza, talvolta, crea importanti complicazioni durante gli interventi, che conducono a dover fronteggiare ulteriori conseguenze dannose da parte di chi ha già patito sofferenza.

Ottimale e funzionale sarebbe avere una pattuglia mista, costituita da un uomo e da una donna, che intervengano in situazioni di primo intervento, ove sono necessariamente e reciprocamente richieste la fermezza e la sicurezza che sa infondere la figura maschile, insieme alla delicatezza e al senso di protezione che trasmette la figura femminile.

Senza voler fornire dettagli sociologici, si è notato nel corso delle diverse esperienze, quanto sia importante la presenza della figura femminile durante il primo intervento nei reati di violenza, data da una spiccata e naturale sensibilità, da una maggiore capacità empatica rispetto le situazioni, da una predisposizione a non ritrarsi rispetto ai confronti emotivi e da un'attitudine a relazionarsi in modo funzionale laddove vi sia la presenza di minorenni.

Sull'operatore di Polizia donna, solitamente, vengono riposti un forte senso di fiducia e di protezione, vi è una maggiore facilità da parte delle vittime a confidare prima la natura del problema che ha portato ad episodi di violenza e a riferire dettagli talvolta di grande importanza, per poter dare seguito, concretezza e fondamento alle indagini.

Da non sottovalutare, inoltre, il coinvolgimento personale ed emozionale dell'operatore.

Chi interviene su episodi di violenza, per i quali ha scarsa conoscenza della gravità del fenomeno e non ha avuto una preparazione adeguata, oltre ad avere insufficienti strumenti per affrontare il problema, ha innegabilmente paura ogni qualvolta effettua un primo intervento, in particolar modo quando sono coinvolti minori.

La sensazione di poter sbagliare è molto forte nell'operatore: vive un senso di insicurezza rispetto agli eventi, la difficoltà a gestire il proprio vissuto emotivo, uno stress da prestazione in quanto non ritiene idonee le sue capacità rispetto al contesto che gli si prospetta, una ritrosia a farsi carico di situazioni che possono implicare l'attivazione, spesso faticosa e difficile, del sistema della giustizia, oltre al successivo timore di sbagliare gli atti da inviare presso la Procura presso il Tribunale per i minorenni. Tutti questi fattori costituiscono ulteriori ostacoli e complicazioni rispetto al reato in corso; pertanto il rischio di sbagliare diventa altissimo.

Un operatore di Polizia preparato, deve necessariamente aver già affrontato nel suo privato una auto-analisi e una messa in discussione del proprio vissuto, delle difficoltà incontrate nel suo percorso; intervenire in situazioni difficili e problematiche inevitabilmente fa emergere condizioni personali di stress, di angoscia, tristezza, rabbia, delusione, ed è difficile governare tutte queste emozioni, lì, sul posto, se non è sufficientemente preparato. Il rischio è quello di accostare le proprie insicurezze nel contesto lavorativo, dove queste non trovano posto e non possono essere ammesse; essere professionisti richiede saper trovare un giusto equilibrio nell'intervento ripartivo che si è chiamati a compiere.

In un contesto di violenza, ove siano coinvolti minori evidentemente sofferenti o persone sensibilmente sfinite, emerge tangibilmente quanto un operatore non possa contare solo sulla capacità di improvvisazione, proprio per la peculiarità dell'evento.

Si aggiunga poi, quanto risulti difficoltoso riempire il tempo mentre si attende che arrivino i servizi della rete, attivati a sostegno della vittima, specie se minorenne; è estremamente difficoltoso argomentare qualcosa che risulti di interesse, soprattutto in un momento in cui, quel piccolo essere, nella sua interezza, appare così terribilmente impaurito e si sta interrogando su cosa gli riserverà il futuro.

Appare piuttosto frequente che, nel verificarsi di situazioni drammatiche, si venga a creare uno scambio di emotività molto forte tra l'operatore e soggetti coinvolti, vi sono stimoli ed emozioni coinvolgenti, scoperte e rivelazioni di particolari spesso irritanti e sconcertanti.

A seguito di un primo intervento efficace, si diventa spesso un punto di riferimento per la vittima e capita di frequente, in un contesto locale, di rincontrare queste persone anche in un momento successivo.

È importante dimostrare sempre grande umanità e rispetto, ma anche imparzialità e professionalità. La formazione, in tale ambito, è indispensabile per sviluppare un utilizzo consapevole ed equilibrato degli strumenti comunicativi sul lavoro e trasmettere l'efficacia di un servizio professionale e competente rispetto alla situazione verificatasi.

4.1 Gestione della comunicazione

Come inteso, gli operatori di Polizia municipale devono affrontare quotidianamente situazioni che non di rado si rivelano critiche e problematiche mettendo in campo le proprie capacità professionali e le proprie abilità comunicative: talvolta per dare concretamente un'informazione, per prevenire o gestire una situazione di conflitto, per interrompere il protrarsi di un reato o ancora per trovare soluzione a problematiche urgenti, ma sempre e comunque coscienti di rappresentare in quel momento l'intero servizio di Polizia municipale e l'Amministrazione di appartenenza.

Oggi le richieste sono diventate delle pretese e per queste stesse ragioni la Polizia municipale deve essere in grado di mostrare competenze maggiori, soprattutto nell'ambito comunicativo-relazionale le cui carenze sono, certamente, meno tollerate dalla popolazione.

L'aspetto comunicativo e quello relazionale risultano fondamentali in ogni circostanza in cui vi sia una relazione sociale diretta con un altro soggetto; vi sono atteggiamenti di confronto, di conflittualità e di resistenza per cui è necessario costruire un canale di comunicazione efficiente per arrivare all'altro, al fine di instaurare la possibilità di un dialogo. Se questo non avviene si preclude immediatamente la condizione di una relazione.

In condizioni di normalità, quando due persone sconosciute si incontrano per la prima volta, molto del futuro rapporto che si instaurerà dipende dall'impressione che riportano l'una dell'altra e dalla capacità di entrambe di non affidarsi a luoghi comuni, a idee preconcepite e a valutazioni affrettate.

Questo concetto, forse prevedibile e oggettivo, non è tale nei contesti di primo intervento nei casi di violenza.

Ogni scambio comunicativo avviene in un determinato contesto: esso è costituito dall'ambiente e dalla situazione in cui la comunicazione si verifica, e può essere distinto secondo la dimensione fisica, psicologica, temporale e sociale; tali dimensioni interagiscono e si influenzano reciprocamente.

Lo scambio di informazioni tra gli interlocutori avviene pressoché sempre in presenza di qualche tipo di rumore, di distorsione, interferenze, urla, disturbi di vario genere, che si verificano durante la trasmissione del messaggio e che producono possibili problemi di comprensione.

La deformazione del messaggio può essere di tipo quantitativo, con la perdita di informazioni, e di tipo qualitativo attraverso il fraintendimento.

Gli esseri umani comunicano sia tramite le parole, ovvero il linguaggio verbale, che tramite la voce e il corpo, ossia il linguaggio non verbale: in ogni comunicazione il primo corrisponde al cosa si dice, mentre il secondo a come la cosa viene detta. Questi due diversi aspetti sono inscindibili, reciprocamente complementari e simultanei in qualsiasi interazione. Solitamente la comunicazione non verbale ha la funzione di supportare, modificare e completare quella verbale, ma a volte può comunicare in modo autonomo, sostituendosi completamente al linguaggio verbale.

Di mezzo ci sta anche la comunicazione para-verbale costituita da elementi principali che vanno ad incidere fortemente sulla comunicazione, come: il tono di voce, il timbro e il volume della voce, il ritmo e la velocità dell'eloquio, le pause che, se opportunamente calibrate, diventano un utile strumento per sottolineare l'importanza o per creare attesa in chi ascolta, ripetizioni, esitazioni, errori nel parlare, chiarezza delle parole per facilitare la comprensione.

La comunicazione tramite il linguaggio non verbale è costituita da elementi come la mimica facciale, il movimento degli occhi e gli sguardi, le espressioni della bocca, della testa, di braccia e mani, di gambe e piedi, la postura, la prossemica.

Un operatore adeguatamente preparato e formato presta attenzione anche ai comportamenti non verbali, sia propri, che altrui; questo produce un duplice vantaggio. Innanzitutto offre la possibilità di ottenere informazioni utili per capire meglio cosa veramente gli altri pensino, sentano o intendano dire: i comportamenti non verbali infatti, sono ottimi indizi per scoprire la disposizione d'animo delle persone. In secondo luogo, aumenta la probabilità di raggiungere i propri obiettivi comunicativi: anche se è difficile, con un po' di pratica si può imparare a controllare meglio il comportamento per renderlo adeguato a ciò che si vuole esprimere.

È di notevole importanza curare la corrispondenza tra gli aspetti verbali e non verbali perché, quando essi concordano, l'efficacia della comunicazione aumenta.

Solitamente, risulta più saliente ed efficace la componente non verbale rispetto a quella verbale, ed è comprensibile se si considera che mentire con il corpo è molto più difficile, mentre è senz'altro più semplice mentire con le parole.

Un altro aspetto, da non trascurare, è quello dovuto alle differenze interculturali, in base alle quali un gesto trasmette un certo significato in una determinata cultura e un significato diverso in un'altra. Un rischio è di voler interpretare troppi contenuti dalla lettura di un comportamento non verbale: in effetti non esiste una certezza assoluta a proposito del suo significato, perché c'è sempre la possibilità che qualcuno compia un gesto o una smorfia privi di qualsiasi significato psicologico.

Lo stile con cui si comunica e si stabiliscono i rapporti con le altre persone può influenzare i propri atteggiamenti nei confronti di ciò che accade, facendo ottenere, a seconda dei casi, risultati negativi, come tensione e irritazione, o risultati positivi, cioè riposte costruttive.

4.2 Ascolto del minore

Non tutto quello che si sente dire o si legge merita di essere capito e approfondito; ci vuole qualcosa di più di un buon orecchio per cogliere quei segnali utili e funzionali alla comprensione dei messaggi inviati dagli altri, in particolare dai minori. Entrare in una conversazione significa, innanzitutto, ascoltare con attenzione e partecipazione, per mettersi in sintonia con gli altri e quindi aumentare le probabilità di essere ascoltati e capiti.

Ascoltare le altre persone è un'attività che facciamo molte ore al giorno, ma non si viene educati per imparare a farla al meglio. Limitarsi a stare in silenzio e concentrarsi sulle parole dell'altra persona non è però il tipo di ascolto che serve a garantire uno scambio comunicativo efficace: per raggiungere tale obiettivo bisogna mettere in pratica un ascolto attivo. Ai fini di una comunicazione efficace, bisogna curare la relazione con l'interlocutore: è proprio in questo che l'ascolto viene in aiuto giocando il suo ruolo-chiave, perché scopo principale dell'ascolto attivo è entrare in relazione con l'altro.

L'arte di saper ascoltare significa riuscire a capire i sentimenti vissuti dall'altro, prima di proporre soluzioni o di giudicare, riuscire a sintonizzarsi e ad entrare in empatia con l'altro prima ancora di aprire discussioni approfondite. L'ascolto attivo si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da un clima in cui una persona possa sentirsi compresa e, comunque, non giudicata;

esso presuppone la disponibilità a creare uno spazio relazionale neutro e libero da pregiudizi, attraverso sollecitazioni, esplicitazioni, spazi e tempi di dialogo adeguati, non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso se stessi, per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevole dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

In tal modo l'ascolto diventa uno strumento di stima e valorizzazione, espresso grazie a un contatto visivo aperto e continuo, un linguaggio del corpo che manifesta attenzione, interesse e disponibilità. Pertanto l'operatore oltre al ruolo di protezione, e a diventare un punto di riferimento per quanto riguarda la tutela e la messa in sicurezza delle persone coinvolte, è spesso colui che ascolta il minore coinvolto da episodi di violenza diretta o vittime di violenza assistita e nell'assunzione di questa funzione non può manifestare uno stato emotivo di sofferenza, di debolezza o compassione; la preparazione consiste appunto nel possedere quegli strumenti adeguati per consentire all'agente di mantenere il controllo di se stesso, per avere necessariamente il controllo della situazione e procedere con lucidità ad un corretto intervento, mettendo in atto azioni prioritarie e irripetibili rispetto ad altre, che possono essere più tardive.

Ne consegue che, la preparazione degli agenti porta ad avere già ben presenti il susseguirsi delle azioni da compiere, i servizi territoriali da attivare, la suddivisione dei ruoli per non sostituirsi alla professionalità di nessuno, al fine di costruire un'azione di sostegno adeguata e proporzionata, grazie al lavoro intrecciato tra gli operatori dei vari servizi, per evitare danni ulteriori.

Dunque, il minore può testimoniare, ha la capacità di testimoniare: sì, perché il minore è un testimone piccolo d'età, ma non un piccolo, insignificante testimone.

In ogni passaggio della normativa italiana è stata introdotta la considerazione del minore in quanto persona, e per tale centralità riconosciuta al ruolo del minore, è stato inserito il suo diritto ad essere ascoltato in ogni fase del procedimento.

La disciplina legislativa, pertanto, si sviluppa anche intorno alla figura del minore, valorizzando l'effettiva costruzione di un procedimento nel quale il minore possa e debba far sentire la sua voce, ogniquale volta riguardi i suoi diritti e i suoi interessi; ciò al fine di pervenire a decisioni che, per quanto lo riguardino direttamente o indirettamente, non siano avulse, o, addirittura, in contrasto con le sue aspirazioni, le sue opinioni, i suoi desideri.

Il minore va sentito in un rapporto simmetrico, il colloquio va sostenuto con lo stesso parametro di linguaggio e in questo bisogna stare molto attenti.

La normativa prevede, al minore che abbia compiuto gli anni dodici anni, e anche di età inferiore ove capace di discernimento, il diritto di essere ascoltato in tutte le questioni e le procedure che lo riguardano.

In via generale, la capacità di discernimento, intesa nella capacità del minore di comprendere ciò che è utile per se stesso, di operare scelte autonome senza subire l'influenza della volontà altrui, si considera acquisita dopo i 12 anni; ma non è escluso che minori ben più piccoli, anche di 6-8 anni, possano rappresentare validamente la propria idea rispetto al loro mondo affettivo e a cosa preferiscono.

Ciò presuppone la realizzazione di un autonomo spazio dedicato e la conseguente e necessaria preparazione, la competenza specifica e la formazione specialistica di tutti gli operatori che devono poter collaborare sinergicamente in funzione della realizzazione del migliore interesse del minore.

Occorre rilevare, peraltro, come nella formulazione normativa dell'art. 315 bis, comma 3, c.c., il legislatore non a caso abbia fatto riferimento per la prima volta all'"ascolto" del minore e non alla mera "audizione" del minore o all'atto processuale del "sentire" il minore. È questa una differenza terminologica non trascurabile, poiché sottende una differenza di significato assai importante.

Il termine audizione, infatti, richiama l'idea di un atto processuale ben preciso, in cui il minore si presenta al Giudice che lo interroga liberamente, prendendo nota di ciò che egli spontaneamente afferma e traendo, quindi, le proprie conclusioni. Il sentire è, dunque, un recepire asettico,

funzionale alla raccolta di informazioni, utili per il procedimento e utilizzabili in esso e sottolinea, per l'appunto, l'aspetto tecnico-processuale.

Ascoltare, significa prestare attenzione alle esigenze del minore, alle sue idee, ai suoi desideri, all'interesse partecipativo che questi ha alla vicenda, disponibilità da parte di chi ascolta anche di modificare le proprie opinioni a seguito dell'ascolto, che deve poter avvenire in un contesto adeguato. Si può anche ascoltare il silenzio, poiché anche il silenzio consente di recepire un messaggio ben preciso che con tale comportamento il minore vuole trasmettere, ovvero un disagio interiore.

L'operatore di Polizia non interviene per confortare, ma deve generare fiducia e creare un clima gradevole, che faciliti il lavoro congiunto, senza paure; deve instaurare un clima di ascolto, deve capire e rispettare i tempi e i silenzi dell'altro.

Spesso quando una vittima racconta i fatti, gli episodi, l'esposizione non sempre segue una logica temporale, spesso pare che non vi sia un nesso tra gli avvenimenti accaduti, la narrazione appare disordinata, priva di logica. Va compreso che la vittima è confusa, che le cose da dire sono tante, che gli episodi che si sono ripetuti nel tempo sono così pieni di elementi, tutti importanti, da riportare e da rilevare, che li si vorrebbe contenere tutti in un'unica e sola frase. Si tratta di un resoconto liberatorio che non ha più un suo ordine, una sequenza temporale, ma viene raccontato in riferimento ai ricordi che, in quel preciso istante, riaffiorano come i più sentiti, in un discorso disorganizzato.

Talvolta l'ascolto non è una testimonianza, in quanto non è rivolto all'accertamento dei fatti, bensì alla persona del minore, costituendo una manifestazione di opinioni e di emozioni, estrinsecandosi in una attività con finalità di comprensione partecipativa.

Per capire in cosa deve consistere l'ascolto del minore nel contesto giuridico, l'operatore che ascolta il bambino deve tenere in considerazione la possibilità che alcune risposte fornite dallo stesso riflettano non tanto i vissuti o le sue idee o le sue opinioni, ma, piuttosto, quelle di uno o di entrambi i genitori. Il condizionamento genitoriale può avvenire a vari livelli ed essere operato in modo più o meno intenzionale. È importante, dunque, capire per chi ascolta, il livello di autenticità di quanto raccolto, quanto del ricordo o del racconto del bambino sia intriso di convinzioni dettate dalla fervida fantasia, quanto del suo pensiero sia manipolato dalla tensione esistente fra i genitori, da quanta convinzione è intrisa la sua persona rispetto ai vissuti di maltrattamento, quanto sia deviato dal vero bisogno di protezione.

È un compito tutt'altro che facile, poiché richiede, da parte di chi procede all'ascolto del minore, competenze specifiche; in questa fase, la Polizia si avvale solitamente dell'ausilio di personale opportunamente formato che sappia gestire la conversazione nella giusta direzione, per ottenere determinate informazioni senza forzare o lasciare traccia negativa nel minore.

Peraltro, l'accesso del bambino all'interno del contesto giudiziario potrebbe costituire per lui motivo di turbamento, sia perché potrebbe sentirsi eccessivamente gravato di responsabilità in relazione alle confidenze che esprime, sia sotto il profilo psicologico.

Lavoro già di per sé gravoso, ostacolato da ulteriori difficoltà logistiche degli ambienti in cui spesso si deve operare: vi è la totale mancanza di locali adeguati ad accogliere una vittima, un minore, senza perturbarlo minimamente.

L'ascolto del minore è, dunque, un momento determinante per la vita dello stesso. In assenza di norme processuali che regolamentino in modo unitario ed uniforme le modalità dell'ascolto, da realizzarsi senza ledere in alcun modo il benessere del minore, ci si affida a prassi virtuose, per far sì che l'audizione nel processo costituisca per il minore un'effettiva opportunità di comunicare le proprie difficoltà, i traumi subiti ed esprimere i veri bisogni e desideri.

5. Attivazione della rete dei servizi locali

Da sempre i Comuni si sono occupati degli aspetti che riguardano la sicurezza dei cittadini, ma soltanto di recente si è consolidata l'idea di una sicurezza locale compartecipata tra gli Stati e le realtà locali, con la convinzione che la sicurezza urbana non possa essere ridotta soltanto al concetto di ordine pubblico, ma che comprenda interventi sociali che soltanto i Comuni possono assicurare tramite la loro articolata rete di servizi.

Come si apprende ogni giorno dalle informazioni mediatiche, la violenza manifestata in ogni sua variabile, non ha confini, non risparmia nessun Paese, che sia industrializzato o in via di sviluppo. Non conosce differenze sociali e culturali, vittime ed aggressori appartengono a tutte le classi sociali. Si tratta di una situazione trasversale che colpisce persone di ogni tipo, in modo indiscriminato anche i figli, minori di qualunque età, perpetrata da soggetti di ogni condizione.

I rischi maggiori risiedono, come abbiamo visto, dentro le mura domestiche; chi colpisce nella maggioranza dei casi fa parte del nucleo familiare.

La violenza domestica è fortemente sottostimata per vari e complessi motivi d'ordine psicologico e sociale. Nella nostra cultura infatti la famiglia viene spesso identificata come luogo di protezione dove le persone cercano amore, accoglienza, sicurezza e riparo; dove i bambini, oltre a questo, cercano anche considerazione, attenzioni, necessitano di cure, affetto, modelli educativi e di riferimento che gli diano stabilità e sicurezza, cercano un senso di appartenenza, e molto altro.

Si tratta di una relazione molto articolata e complessa, quella della famiglia, ricca di scambi reciproci, dove vi è una condivisione molto forte di interessi, si ricerca insieme il raggiungimento del benessere, vi è la trasmissione di valori e saperi, si con-vive l'intera esperienza della vita stessa. Si tratta di un luogo privilegiato dove avviene quotidianamente la complessa strutturazione della personalità, viene trasmessa la formazione del legame sociale, vi è un rapporto di influenza rispetto al progredire di ciascuno nel suo ruolo e funzione.

Ma come mostrano le evidenze, per molti la famiglia è invece un luogo di rischio, dove la propria vita viene danneggiata, subisce sofferenze, minacce, coercizione o privazioni; l'assurdità della violenza perpetrata tra esseri dello stesso genere è che molte persone, nel luogo in cui dovrebbero essere protette, vedono invece la propria vita messa in pericolo.

Capita spesso che, dove sfociano episodi di violenza efferata, la situazione sia già conosciuta o in carico ai servizi sociali; in alternativa, altre persone hanno già cercato un aiuto precedente presso qualche struttura della rete presente sul territorio; talvolta, invece, si tratta di situazioni emergenti del tutto nuove e sconosciute agli operatori della rete dei servizi.

Per entrare in un'analisi dettagliata della problematica emersa, considerando appunto la delicatezza dell'ambiente presso cui solitamente si interviene, serve la collaborazione di una equipe di professionisti appartenenti alle istituzioni componenti la rete per l'accoglienza e il sostegno delle vittime di violenza.

I diversi e numerosi servizi locali vanno, dunque, coinvolti in un unico progetto di contrasto al fenomeno della violenza, con la realizzazione di un protocollo operativo, formulato con una procedura condivisa, che permette alle diverse strutture di intervenire in modo integrato per garantire un processo di protezione e di aiuto alle persone che, oltre all'intenzione di uscire da una situazione di violenza, necessitano di un sostegno ad essere sottratti da tale contesto, come ad esempio i minori.

È importante infatti, che nell'affrontare il fenomeno della violenza, anche sui minori, si confermi e trovi applicazione una metodologia di lavoro interdisciplinare, che favorisca una migliore tutela di ogni singola persona, che sia la donna o il minore coinvolto, attraverso una più stretta collaborazione tra le istituzioni e le organizzazioni a vario titolo coinvolte.

La metodologia del lavoro interdisciplinare permette quindi di dare risposte appropriate a bisogni particolarmente complessi; in questo ambito assumono dimensione rilevante la consapevolezza che ognuna delle strutture coinvolte svolge un ruolo necessario nel supporto alla vittima, la definizione dei compiti e delle connessioni tra i diversi attori.

Poiché il reato di maltrattamento trova concretizzazione in una successione temporale di più atti violenti che vanno a ledere un soggetto passivo, e peculiarità del reato sta nel valutare l'incidenza che queste azioni hanno sulla relazione affettiva ed umana tra i soggetti, è necessaria la collaborazione di una pluralità di professionisti per l'osservazione e la definizione di tali relazioni.

Una relazione compromessa ha una forte incidenza sulla salute della persona offesa, ne viene lesa il patrimonio fisico e morale, vi è una forte compromissione della percezione di sé, fino ad arrivare alla mortificazione o alla squalificazione di sé in ogni stato della relazione.

La valutazione della qualità della relazione, riscontrare il raggiungimento della lesione dell'integrità fisica e morale di un individuo, deve essere fatta da professionisti del settore, non può essere determinata nell'immediatezza del primo intervento. Nel corso dell'emergenza si può cercare di percepire la gravità o meno di certe condotte, lo stato di necessità dei soggetti danneggiati dalla relazione compromessa, pertanto attivarsi per segnalare e prevedere un intervento e un approfondimento delle azioni necessarie a supporto delle vittime, siano essi adulti o minori.

Risulta comunque prioritario, nel corso del primo intervento, il subentro attivo di professionisti appropriati alla circostanza e procedere all'identificazione del caso in maniera congiunta. È necessario agire nell'ambito dei propri ruoli.

Uno degli aspetti forse maggiormente critici, riguarda la collocazione delle donne e dei minori in situazione di emergenza, soprattutto in Comuni piccoli, nei giorni e orari in cui i servizi sociali di riferimento sono chiusi.

Indispensabile è la una conoscenza reciproca tra gli operatori della rete dei servizi locali, la conoscenza delle funzioni degli altri servizi, avere massima fiducia e rispetto, allo scopo di attivare una collaborazione stretta e costruttiva degli eventi, che consente un canale di comunicazione aperto tra le parti.

Non si può essere tuttologi, ma la rete e la differenziazione nella preparazione e formazione dei diversi operatori chiamati ad intervenire, è fondamentale proprio per evitare di assumere un ruolo di non appartenenza e in cui si trova difficoltà ad agire. Qualora ci sia disorientamento rispetto ad una materia che non è di competenza, l'operatore avverte una sensazione di incertezza e di inefficienza rispetto alla situazione che già di per sé è delicata.

Non va sovraccaricato il problema, ma bisogna sviscerare delicatamente la storia di ciascuno, pezzo a pezzo, provando di porre rimedio, sicurezza e protezione alle varie parti coinvolte.

Ogni funzione che interviene ha il compito e il dovere di proteggere i soggetti, ma nello stesso tempo di far uscire la verità dai soggetti. Le persone vanno motivate, sostenute nel modo opportuno, con delicatezza, accuratezza e accortezza.

Quindi, oltre al lavoro di squadra all'interno della pattuglia, risultano fondamentali: il coordinamento tra i diversi servizi locali, il coordinamento preventivo tra gli operatori formati, le indicazioni di protocolli operativi, ove presenti, e indispensabile la loro elaborazione ove non presenti, per rendere il più possibile omogeneo il lavoro della Polizia municipale e della rete dei servizi presenti sul territorio.

Questo lavoro, preventivo, permette di evitare errori grossolani e spiacevoli, evita che vengano formulate espressioni giudicanti, rimproveri o consigli non richiesti, evita che venga ridicolizzata o minimizzata l'entità di una situazione estremamente delicata.

6. Problematicità emerse in situazioni reali

In ultima analisi vorrei riportare alcuni episodi di primo intervento che hanno visto coinvolti giovani minorenni, rilevando le criticità riscontrate e gli errori più comunemente commessi dagli operatori intervenuti, evidenziando come la preparazione in tale ambito sia fondamentale, per non rischiare di aggravare un intervento già di per sé delicato. Il riferimento ai nominativi dei protagonisti è di fantasia.

Matteo, un ragazzo di 15 anni frequentante la terza media, una mattina durante una lezione reagisce con aggressività nei confronti di una insegnante: Matteo aveva estratto dalla tasca del giubbino il suo smartphone per spegnerlo e l'insegnante glielo ha ritirato e messo nel cassetto della scrivania, pensando lo stesso utilizzando. Il ragazzo, senza chiedere il permesso, si è alzato per recuperare il telefono ed è stato ripreso. A quel punto è avvenuto un forte diverbio a distanza particolarmente ravvicinata tra i due, con insulti e minacce nei confronti della professoressa, la quale, spaventata e intimorita dalle dimensioni fisiche del ragazzo, ha provveduto a chiamare il dirigente del plesso scolastico. Sono stati chiamati i Carabinieri per intervenire sul fatto, che hanno richiesto l'intervento della Polizia municipale; interveniva quindi una pattuglia composta da personale femminile.

Giunte sul posto, ad intervento già iniziato, all'interno di un'aula appartata, si notavano: un Carabiniere alle prese con i documenti per l'identificazione dei presenti, da una parte della stanza le insegnanti agitate che riferivano alla madre l'accaduto, la madre piangente e dispiaciuta, e dal lato opposto dell'aula Matteo, un ragazzo di 1 metro e 80 centimetri seduto su una seggiolina, troppo piccola rispetto alle sue dimensioni, intimorito e sottomesso dall'altro Carabiniere presente che, in piedi accanto a lui lo rimproverava per l'accaduto, additandolo e chiedendogli se si fosse sentito un uomo ad aver trattato così la sua insegnante.

La sottoscritta, chiedeva di poter parlare con Matteo, già conosciuto nell'ambito scolastico durante alcuni incontri su un progetto di sicurezza in rete, proposti nello stesso istituto.

Chiedevo a Matteo di potermi sedere accanto a lui e dopo aver ottenuto il suo consenso, mi sono avvicinata e con tono tranquillo gli ho chiesto cosa fosse successo. Conoscendomi già, Matteo mi ha confidenzialmente raccontato la vicenda in maniera concisa, cercando di spiegarmi che, era vero che le aveva risposto, ma non le aveva fatto del male.

Un istante dopo, l'altra collega della Polizia municipale, restando in piedi dietro a Matteo, ha iniziato a insultarlo dicendogli che si era comportato da "sfigato", gli chiedeva se si era sentito forte, un bullo di fronte alla classe, reagendo in quel modo; paragonava il suo aspetto fisico con quello della professoressa, dicendogli che l'aveva intimorita e si era comportato da "sfigato". Per contro, mi trovo letteralmente senza parole, essendo io inferiore in grado rispetto a tutti gli altri.

Matteo, sottomesso, si è chiuso completamente in se stesso e non rispondeva più a nessuno.

Ho proposto alla madre del ragazzo la possibilità di trovarci presso i nostri uffici, per rivalutare insieme la situazione nel suo complesso in un clima più tranquillo, senza troppe interferenze; immaginavo che questo tipo di reazione da parte di Matteo era stata evidentemente conseguenza di altri episodi o fatti precedenti che lo avevano turbato. La madre ha accettato con grande apprezzamento questa proposta e abbiamo fissato un appuntamento per il giorno successivo quando, ci saremmo viste insieme a Matteo.

La mattina dell'incontro presso il Comando, arriva solo la madre senza Matteo, il quale, spaventato, non voleva partecipare.

Quindi ci racconta del loro passato: da anni è vittima di episodi di stalking da parte dell'ex marito, come nucleo familiare sono già seguiti dai servizi sociali del Comune, è stato emesso un decreto di allontanamento del padre, Matteo e la sorella minore, sin da piccoli hanno assistito alle numerose e

furenti discussioni tra i genitori, quindi vittime di violenza assistita; inoltre Matteo è stato per anni vittima di atteggiamenti vessatori, episodi di persecuzione da parte del padre, insultato e offeso dallo stesso, che gli attribuiva appellativi di cattivo gusto. I figli non frequentano più il padre da mesi, in quanto durante gli incontri continuava con offese, strattoni, intimidazioni e al rientro presso l'abitazione i ragazzi erano spaventati, ansiosi e mostravano reazioni forti, rifiuto del cibo, atteggiamenti di totale chiusura e nervosismo.

Ho riportato questi elementi, apparentemente insignificanti, per rilevare che gli atteggiamenti intimidatori esercitati dai due operatori intervenuti, hanno rievocato in Matteo gli atteggiamenti di sopraffazione esercitati dal padre, provocando ulteriore umiliazione con una conseguente chiusura, non solo sul momento, ma anche nei confronti delle forze di Polizia in generale che, al contrario, dovrebbero attivare un atteggiamento di protezione, non giudicante, interrompere sì un'azione sbagliata, ma senza umiliare le persone; a maggior ragione rispetto a soggetti minorenni che, come in questo caso, hanno avuto un passato difficile, conflittuale, vivono in un contesto familiare complicato.

Per mia fortuna ho avuto la possibilità di rincontrare Matteo sul territorio, fuori dall'ambito scolastico: dopo un suo primo momento di imbarazzo, ho avuto la possibilità di riscattarmi dimostrando un interessamento per le sue capacità sportive e oggi, ogni volta che mi incontra, mi ferma per riferirmi dei suoi nuovi risultati.

Indubbiamente, la mia, è stata una fortunata coincidenza per riconquistare la sua fiducia.

Daniele, un ragazzo di 17 anni, in un tardo pomeriggio ha una furente discussione con la madre e come reazione distrugge un garage in lamiera presente in cortile e butta all'aria tutto il suo contenuto, poi mette a soqqadro la sala, rompe mobili e suppellettili. La madre spaventata, si allontana immediatamente dall'abitazione e chiama i Carabinieri della zona, che inoltrano alla Polizia Municipale la richiesta di intervento.

In un primo momento interviene una pattuglia mista e poco dopo, a supporto, sopraggiunge un'altra pattuglia composta da personale maschile con un capo servizio. Daniele non era in casa e presso l'abitazione troviamo solo la madre, impaurita che il figlio tornasse agitato e compisse azioni violente nei suoi confronti. Questo perché Daniele detiene molte armi, anche se da collezione: sciabole, coltelli di vario genere, armi varie tipiche delle arti marziali. Gli operatori approfittano della sua assenza per togliere le armi, insieme alla madre, dalla disponibilità del ragazzo.

Dopo pochi istanti, Daniele rincasa e trova al suo interno quattro agenti della Polizia municipale; alla richiesta di cosa facessimo lì, non attende nemmeno la risposta, che subito si siede, sfinite. Spiega, scusandosi con la madre presente, di avere avuto una reazione eccessiva rispetto ai motivi della litigata, ma che non ce la faceva più. Durante il suo racconto liberatorio, il capo servizio presente, riceve una telefonata personale ed esce dalla stanza perdendo quel momento intenso e carico di informazioni, esternate direttamente dal ragazzo. Lì era concentrato tutto il suo passato, tutta la sua storia, tramite le espressioni, la gestualità, il digrignare dei denti, le lacrime di sofferenza, i pugni stretti e la sua persona sfinite che parlava e svuotava.

Dalle parole di Daniele emerge un'infanzia difficile, dove un amico del padre lo insultava continuamente, ha tentato più volte di approfittare di lui sessualmente; il padre non lo ha mai difeso, anzi quell'amico è poi diventato compagno di vita e convivente del padre "portandogli via l'unica figura maschile di riferimento". Così, lui e la madre sono stati abbandonati; Daniele ha sempre rinfacciato alla madre di essere stata incapace di tenere unita la famiglia e di non averlo mai saputo difendere. Per qualche anno, quelli della pre-adolescenza, Daniele ha vissuto in una casa famiglia a seguito della situazione familiare instabile.

Era, quello, un momento irripetibile per comprendere la complessità della situazione, collegata al tipo di manifestazione violenta esternata dal ragazzo.

Quell'episodio di rabbia, emerso a seguito di una litigata tra madre e figlio, è stato rivelatore di una situazione precedente particolarmente complessa e sofferta, è emerso il dolore vissuto da un minore mai realmente visto, né considerato nelle sue esigenze, nei suoi bisogni, nelle sue difficoltà.

L'operatore di Polizia è rientrato al termine del racconto; questo non gli ha permesso di cogliere nessun dettaglio, né il pregresso e, con atteggiamento giudicante, ha iniziato a rimproverare Daniele dell'accaduto, senza aver udito la sua storia, senza conoscere cosa lo abbia portato a commettere quelle azioni, risultato di uno sfogo rispetto al suo passato problematico.

Lucia, una ragazza di 15 anni era seduta ad una fermata dell'autobus, quando viene notata dalla pattuglia in transito. Era sola, con due grossi zaini, trascurata e depressa. Mi avvicino garbatamente, le chiedo il nome, poi azzardo a chiederle se a quell'ora del mattino, le 9:30 circa, non dovesse essere già a scuola. Lucia riferisce che oggi non sarebbe andata a scuola perché non si sentiva bene. La consapevolezza di essere di fronte ad una situazione di disagio aumenta in modo spropositato, quindi è necessario attivare cautele particolari. Con delicatezza, in quanto ero in divisa, chiedo alla ragazza di potermi sedere un attimo accanto a lei, se la cosa non la spaventa, ma Lucia evidentemente assorbita da ben altre preoccupazioni, apprezza il gesto e mi fa posto. Delicatamente, cerco di instaurare un dialogo con lei, cercando di capire l'età, da dove venisse, cosa fosse accaduto, cosa la preoccupasse tanto. Lucia, senza alcuna difficoltà, mi racconta la sua triste storia. "Figlia di una prostituta" di origine moldava, così si definisce, non ha mai conosciuto il suo vero padre. Quando era piccolissima, sua madre è venuta in Italia per cercare lavoro e l'ha abbandonata con la nonna per 3 anni senza mai farsi vedere; "poi un bel giorno è tornata in Moldavia e l'ha portata in Italia", a casa di un uomo che sarebbe dovuto diventare il suo papà, senza la formalizzazione di nessun atto. Questo signore, che Lucia dice non aver mai considerato realmente come un padre, faceva uso di sostanze stupefacenti, vi erano continuamente donne che entravano ed uscivano dalla casa e quando era drogato, spesso picchiava Lucia, senza alcun motivo. La madre si continuava a prostituire, beveva alcolici continuamente e giocava tutti i suoi soldi ad un centro scommesse, restando fuori, spesso, tutta la notte. Lucia si è sempre dovuta arrangiare a fare tutto, fintanto che è cresciuta e ha capito in quale drammatica situazione stesse vivendo: viveva in una casa che era utilizzata come bordello, era terrorizzata all'idea che il convivente di sua madre la volesse indurre alla prostituzione e allo sfruttamento sessuale, era consapevole dell'incapacità della madre di occuparsi e prendersi cura di lei sotto tutti gli aspetti, per cui quella mattina aveva "deciso una volta per tutte di scappare definitivamente di casa".

Il collega, che era rimasto un po' in disparte, mi dichiara apertamente di non sapere come agire, di non sapere da che parte iniziare con una situazione del genere.

Ho chiesto a Lucia se le andava di venire insieme a me presso il Comando di Polizia, dove avremmo potuto parlare con più calma, e attivato gli aiuti idonei per una ragazza della sua età.

Senza alcuna esitazione Lucia mi pronuncia un deciso "sì".

Nel frattempo avverto il Comandante, il quale inizia ad attivare i servizi sociali del territorio di residenza di Lucia e i servizi sociali locali.

Al sopraggiungere di assistenti ed educatori, è emersa la volontà di Lucia che io restassi con lei all'interno dell'ufficio: mentre stavo per uscire, come forma di rispetto del suo resoconto con gli assistenti, Lucia mi ha guardato con gli occhi pieni di lacrime e mi ha detto "Ma dove vai? Vai via?". Così le ho spiegato che sarei dovuta uscire, ma se lei voleva potevo restare, non era urgente quello che dovevo fare. Mi ha voluta seduta accanto per tutto il colloquio e da quel momento non mi sono più allontanata da lei.

Quindi, ho segnalato alle assistenti il mio sospetto sulla probabilità che Lucia si tagliasse su alcune parti del corpo, per sfogare la sua rabbia e il suo dolore. Questo sospetto mi è sorto durante il primo colloquio liberatorio sulla strada, quando Lucia sospendeva il racconto con pause e silenzi,

facendomi capire che tra un evento e l'altro lei aveva elaborato una sofferenza atroce e in un qualche modo l'aveva dovuta sfogare. Durante il racconto con le assistenti non vi era la stessa enfasi, la stessa intensità nel racconto di Lucia, ma si trattava per lo più di una ripetizione della prima narrazione avvenuta in precedenza su strada. Tant'è vero che molti particolari e molti dettagli si sono persi in questa fase, non sono stati riferiti, ma sono apparsi solo nella mia relazione, quella riferita al primo colloquio.

Le assistenti non hanno ritenuto opportuno procedere con una visita medica urgente sulla ragazza, in quanto non aveva dichiarato di essere stata abusata sessualmente. Ho interpretato questa decisione come una leggerezza e una ristrettezza di mentalità rispetto ad un disagio ben maggiore, a mio avviso rilevato; un accertamento in più rispetto ad una situazione del genere, non lo avrei scartato.

A qualche mese dal collocamento di Lucia presso una comunità educativa, ho rivisto un'assistente sociale per un altro caso, che mi ha riferito che avevo ragione: durante la visita medica, sono state riscontrate sulla ragazza numerose cicatrici presenti su avambracci, pancia e gambe. L'assistente si è scusata con me per non aver considerato la mia segnalazione; le ho detto che, eventualmente, si sarebbe dovuta scusare con Lucia, perché era lei ad aver subito sofferenze e maltrattamenti.

Bibliografia

A.A.V.V. (2012), *Abuso sessuale dei minori e nuovi media: spunti teorico-pratici per gli operatori*, Save the Children Italia Onlus, Roma.

A.A.V.V. (2014), *Fuori dalla rete. Procedure operative per la tutela delle vittime minorenni di abuso sessuale online*, Save the Children Italia Onlus, Roma.

Chiarelli A. (2015), *La Polizia e la tutela dei minori. Guida teorico-pratica per gli operatori*, Edizioni Junior, Parma.

Invernizzi N. (a cura di) (2012), *L'ascolto e la tutela dei minori in fase di indagine preliminare. Una guida per operatori di polizia giudiziaria e personale socio-pedagogico*, Franco Angeli, Milano.

Moro C. A., Quinta edizione (2014), *Manuale di diritto minorile*, Zanichelli Bologna.

Serafin G. (2012), *L'interpretazione del crimine. Criminologia, devianza e controllo sociale*, Tangram Edizioni Scientifiche, Trento.

Strano M. (a cura di) (2006), *Abusi sui minori: manuale investigativo*, Nuovo Studio Tecna, Roma.

Articoli Internet

Ceroni R. (s.d.), *Le indagini in tema di violenze domestiche*, Ravenna.

Sitografia

www.altrodiritto.unifi.it, sezione Ricerche, Minori e Giustizia.