

# PIÙ DIRITTI, MENO RAZZISMO

Guida pratica



**cospe**  
TOGETHER FOR CHANGE

**otto  
per  
8 mille**  
CHIESA VALDESE  
UNIONE DELLE CHIESE METODISTE E VALDESI



# PIÙ DIRITTI, MENO RAZZISMO

Guida pratica

## INDICE

### Introduzione

- 1. Di che cosa stiamo parlando: discriminazioni, hate speech e hate crimes**
- 2. La normativa di riferimento**
- 3. Gli indicatori di pregiudizio**
- 4. Casi esemplari**
  - Caso 1.** Apologia del nazismo a scuola
  - Caso 2.** Messaggio razzista su una chat di gruppo
  - Caso 3.** Controlli mirati al supermercato
  - Caso 4.** Un caso di assalto mosso dall'omofobia, raccontato come rissa
  - Caso 5.** Un video discriminatorio diffuso online
- 5. Organizzazione e gestione del servizio**
- 6. La cura delle relazioni con gli utenti**
- 7. Materiali e riferimenti utili**

**Questa guida è stata prodotta nell'ambito del progetto "Più diritti, meno razzismo" realizzato con i Fondi Otto per Mille della Chiesa Valdese.**

# INTRODUZIONE

## Ci capita ogni giorno di sentirci inadeguati/e

Perché il razzismo, la xenofobia, l'islamofobia e l'antisemitismo che ci vengono segnalati sono solo una piccola parte di ciò che accade quotidianamente e vanno, purtroppo, ben oltre ciò che traspare dall'attenzione effimera che ricevono le discriminazioni e le violenze più gravi. In Italia c'è infatti ancora chi nega la natura **sistemica e strutturale** della xenofobia e del razzismo. E il clima sociale, culturale e politico attuale non è certo favorevole alla garanzia dei principi costituzionali di eguaglianza, di pari opportunità e di non discriminazione.

**Chi subisce discriminazione spesso non denuncia.** In primo luogo perché si sente solo e privo di una rete di protezione e non ha fiducia nella possibilità di ottenere giustizia. Oppure teme ritorsioni. O infine si trova in una condizione giuridica (magari perché privo di un titolo di soggiorno) che non garantisce nessuna forma di tutela.

Spesso le segnalazioni e le richieste di aiuto giungono da altre città e territori, e superare la dimensione dell'ascolto e della solidarietà risulta difficile se non ci sono associazioni e servizi di prossimità a cui **reindirizzare** le richieste.

Le attività che abbiamo svolto nel corso degli anni hanno messo in evidenza da un lato l'importanza della **massima prossimità** degli organismi di tutela delle vittime di discriminazione e di razzismo, e dall'altro la **molteplicità e la complessità delle esigenze/richieste cui è necessario far fronte**. Chi è colpito dalle discriminazioni e dalle violenze razziste cerca uno spazio di ascolto, di orientamento e di assistenza legale, ma anche una rete di protezione collettiva che possa far fronte a esigenze di tipo diverso.

In attesa di una risposta istituzionale coordinata e strutturata sul territorio, che ad oggi manca, ci sembra dunque importante **moltiplicare gli spazi e le iniziative di ascolto e di protezione delle vittime di razzismo** promosse dalla società civile, ancora poco diffuse e troppo fragili.

Con questo intento, **COSPE e Lunaria hanno promosso il progetto Più diritti, meno razzismo**, sostenuto dall'Otto per mille della Tavola Valdese. Grazie al progetto sono state realizzate le seguenti attività: gestione - anche per il 2023 - dello Sportello contro il razzismo gestito da Lunaria; organizzazione di visite in loco e di incontri online per approfondire la conoscenza di alcuni servizi di supporto a vittime di discriminazione; promozione di **tre incontri di autoformazione** rivolti a 22 operatori/trici di servizi e sportelli diversi; realizzazione di due **mappature** (dei servizi antidiscriminazione e dei servizi legali e sociali rivolti ai cittadini stranieri) liberamente accessibili online proprio per facilitare il contatto con le realtà e i servizi più vicini al luogo di residenza.

In questa guida raccogliamo alcune **informazioni e conoscenze di base** che possono risultare utili agli attivisti e agli operatori impegnati nella gestione di servizi e sportelli contro le discriminazioni e il razzismo. Si tratta di uno strumento volutamente agile che consente a chi voglia farlo di trovare spunti per ulteriori approfondimenti.

Un piccolo contributo che speriamo possa facilitare **la nascita e il consolidamento di nuovi servizi di tutela** contro le discriminazioni e il razzismo, ma anche le **relazioni e lo scambio di informazioni** tra gli attivisti e gli operatori che operano ogni giorno nel nostro paese per avere **più diritti, meno razzismo**.

# CAPITOLO 1

## ALCUNE DEFINIZIONI. DISCRIMINAZIONI, MOLESTIE, DISCORSI E REATI A SFONDO DISCRIMINATORIO

*"Si può definire per approssimazione il razzismo come un sistema d'idee, discorsi, atti e pratiche sociali, che attribuisce a gruppi umani e agli individui che ne fanno parte differenze essenziali, generalizzate, definitive, quasi-naturali, al fine di legittimare pratiche di stigmatizzazione, discriminazione, segregazione, esclusione o sterminio"<sup>1</sup>.*

*"La nozione di razzismo istituzionale (...) suggerisce che l'ineguaglianza strutturale di certe minoranze non è solo il frutto di pregiudizi e comportamenti discriminatori della maggioranza, ma è anche l'esito di norme, procedure e pratiche routinarie messe in atto dalle istituzioni (...). Ben analizzato dagli studiosi è il circolo vizioso che s'instaura: moltiplicandosi gli atti di razzismo e divenendo routinaria la discriminazione, s'incrementano le immagini negative delle minoranze e ciò a sua volta rafforza xenofobia e razzismo"<sup>2</sup>.*

Annamaria Rivera

La negazione dell'accesso a un bonus regionale per l'acquisto di libri scolastici ai minori stranieri non residenti. La richiesta di un prezzo più alto per il caffè acquistato da un cittadino straniero non comunitario. La pronuncia di offese razziste accompagnate da richieste e comportamenti umilianti adottati da un superiore sul luogo di lavoro. L'esposizione di un manifesto elettorale che denigra le comunità Rom. L'invio di un insulto razzista tramite una chat privata. La pubblicazione di un post sui social network contenente un messaggio denigratorio nei confronti di un cittadino cinese. La pronuncia di un discorso offensivo nei confronti di un gruppo di richiedenti asilo da parte di un Sindaco. L'associazione esplicita compiuta in un titolo di prima pagina tra una condotta criminale e una comunità Rom. Un insulto razzista pronunciato da un compagno di classe. Un coro razzista inneggiato nel campetto di calcio di quartiere. Sono alcuni dei casi segnalati ai nostri sportelli.

Discriminazioni, molestie, violenze verbali e violenze fisiche di matrice razzista pur essendo molto diffuse non sono sempre riconosciute come tali. Spesso sono ignorate. Oppure derubricate a cose di poco conto. E le persone che le subiscono, anche grazie a un clima sociale e culturale percepito come ostile, rinunciano a far valere i propri diritti. Oppure cercano aiuto, ma non lo trovano. O quando lo trovano, non ricevono un riscontro chiaro e sollecito.

1. A. Rivera, voce "Razzismo", in: UTET, Diritti umani. Cultura dei diritti e dignità della persona nell'epoca della globalizzazione, 6 voll., 2007.

2. A. Rivera, op. cit.

Proponiamo di seguito alcune **definizioni operative** che possono risultare utili per distinguere le diverse forme di discriminazione segnalate ai servizi di ascolto, supporto, orientamento e tutela delle vittime di discriminazioni e di violenze razziste.

## Discriminazioni

Sono i comportamenti che, direttamente o indirettamente, comportano una **distinzione, esclusione, restrizione o preferenza** basata sull'ascendenza o l'origine nazionale o "etnica", le convinzioni e le pratiche religiose, gli orientamenti sessuali, il genere, l'età, l'aspetto somatico o lo stato di disabilità e che hanno lo scopo o l'effetto di distruggere o di compromettere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio, in condizioni di parità, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale e culturale e in ogni altro settore della vita pubblica. In questa guida ci occupiamo prevalentemente degli atti e dei comportamenti che hanno un movente xenofobo o razzista.

## "Discorsi di odio"

Questa espressione controversa è utilizzata nella letteratura scientifica, così come nel discorso pubblico, per identificare qualsiasi forma di espressione offensiva e violenta a sfondo discriminatorio rivolta contro un individuo o un gruppo.

La definizione di riferimento a livello internazionale è quella proposta dall'ECRI nella **Raccomandazione di politica generale n. 15, adottata l'8 dicembre 2015**, secondo la quale l'hate speech consiste nel

*"fatto di fomentare, promuovere o incoraggiare, sotto qualsiasi forma, la denigrazione, l'odio o la diffamazione nei confronti di una persona o di un gruppo, nonché il fatto di sottoporre a soprusi, insulti, stereotipi negativi, stigmatizzazione o minacce una persona o un gruppo e la giustificazione di tutte queste forme o espressioni di odio testé citate, sulla base della "razza", del colore della pelle, dell'ascendenza, dell'origine nazionale o etnica, dell'età, dell'handicap, della lingua, della religione o delle convinzioni, del sesso, del genere, dell'identità di genere, dell'orientamento sessuale e di altre caratteristiche o stato personale".*

ECRI precisa inoltre che

*"le forme di espressione che offendono, urtano o inquietano non possono essere assimilabili, per questa unica ragione, al discorso dell'odio e che le misure adottate contro l'utilizzo di tale discorso dovrebbero servire a proteggere persone e gruppi di persone, e non particolari convinzioni, ideologie o religioni".*

In base a tale definizione, l'hate speech presenta dunque le seguenti caratteristiche principali:

- identifica manifestazioni di pensiero pubbliche e denigratorie che intendono suscitare una reazione o un'azione ostile, discriminatoria o violenta da parte degli interlocutori;

- incita alla discriminazione, all'ostilità o alla violenza contro un individuo o un gruppo sociale determinato, identificato sulla base di pregiudizi e stereotipi negativi utilizzati come elementi di differenziazione inferiorizzante rispetto al gruppo di appartenenza dell'aggressore;
- viola alcuni diritti fondamentali della persona: il diritto di eguaglianza, alla dignità umana, alla libertà, alla partecipazione alla vita politica e sociale<sup>3</sup>.

È importante notare che per qualificare un messaggio come hate speech, **non è sufficiente il suo contenuto** (anche profondamente) **offensivo**, ma occorre che tale messaggio sia **pubblico** e risulti finalizzato a **suscitare nell'interlocutore un'azione** ostile, discriminatoria o denigratoria. Risiede proprio qui la difficoltà applicativa delle norme laddove non è sempre facile accertare l'intenzione, l'incitamento o l'incoraggiamento dell'autore del messaggio a odiare, discriminare, denigrare, fare violenza contro un individuo o un gruppo sulla base di un movente discriminatorio.

Il **Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa** ha adottato il 20 maggio 2022 una **Raccomandazione CM/Rec(2022)16[1]** sulla lotta contro l'hate speech che compie un ulteriore passo in avanti, perché identifica diverse tipologie di "discorsi di odio" distinguendo tra quelli che hanno una rilevanza penale, quelli che sono soggetti al diritto civile ed amministrativo e le espressioni non abbastanza gravi da essere limitate dalla Convenzione Europea dei Diritti Umani ma richiedono l'adozione di risposte alternative (produzione di contro-narrazioni, attività di sensibilizzazione, educazione interculturale). La lettura della Raccomandazione sembra evidenziare da un lato che i discorsi ostili possono assumere forme non esplicitamente discriminatorie e violente, dall'altro che il contrasto della loro diffusione non può essere delegato esclusivamente ad un approccio sanzionatorio e punitivo, ma necessita al contrario anche di un forte impegno di prevenzione culturale, educativo e di informazione.

Sul piano giuridico, le norme che entrano in gioco sono in primo luogo quelle di tutela contro le **discriminazioni** e le **molestie** cosiddette "razziali", i **reati di incitamento all'odio "razziale"** e di **propaganda di idee fondate sulla superiorità e sull'odio "razziale"**, integrate dalle norme che puniscono la diffamazione, l'intimidazione e la minaccia (l'ingiuria è ormai dal 2016 un illecito civile) e, naturalmente, da quelle che **vietano la ricostituzione dei partiti fascisti o nazifascisti e i crimini contro l'umanità**.

## Molestie "razziali"

Le molestie "razziali" sono identificate (Dlgs. 215/2003 art. 2 co.3) con quei comportamenti indesiderati aventi un movente "razziale" o "etnico" che hanno lo scopo o l'effetto di **violare la dignità della persona e di creare un clima intimidatorio, umiliante e offensivo**.

Ad esempio, la pronuncia di offese, battute o frasi denigratorie di fronte a terzi sul luogo di lavoro, in un bar o a scuola o l'affissione di immagini, manifesti offensivi, denigratori o violenti che abbiano un movente "etnico" o "razziale" possono costituire casi di molestia "razziale" contro i quali è possibile promuovere un ricorso antidiscriminazione e chiedere il risarcimento del danno.

3. (Lunaria a cura di, Words are stones, L'hate speech nel dibattito pubblico in sei paesi europei, 2019, disponibile qui: <https://www.cronachediordinariorazzismo.org/wp-content/uploads/Report-pagine-singole.pdf>)



## Reati di odio (o Hate crime)

L'Odhir (Office for Democratic Institutions and Human Rights dell'OSCE)<sup>4</sup> identifica i cosiddetti reati di odio con quei delitti che sono motivati da odio o pregiudizio nei confronti di gruppi particolari di persone. In base a questa definizione un "reato di odio" per essere definito tale deve presentare due elementi: la ricorrenza di un reato previsto nel codice penale e un movente discriminatorio. In senso ampio i delitti di odio hanno origine nella sussistenza di pregiudizi, stereotipi, intolleranza diretti contro un gruppo particolare che condivide una presunta caratteristica comune. Tra i possibili moventi discriminatori individuati dall'Odhir vi sono "la razza", "l'etnia", la lingua, la religione, la nazionalità, l'orientamento sessuale, il genere e la disabilità. Le minacce, i danni alla proprietà, le aggressioni fisiche, i furti, gli omicidi e altre fattispecie di reati "ordinari" che sono commessi sulla base di un movente discriminatorio possono dunque essere definiti delitti di odio.

L'Italia non si è dotata di una legge specificamente dedicata all'**hate crime** ma l'art. 604 ter del Codice Penale prevede la cosiddetta **aggravante di razzismo**: per i reati punibili con pena diversa dall'ergastolo commessi "per finalità di discriminazione o di odio "etnico", nazionale, «razziale» o religioso, ovvero al fine di agevolare l'attività di organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi che hanno tra i loro scopi le medesime finalità", la **pena può essere aumentata fino alla metà**.



4. Per approfondire si veda: <https://hatecrime.osce.org/>

## CAPITOLO 2

### LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'Italia ha un complesso sistema di tutela civile e penale contro le condotte discriminatorie a sfondo xenofobo e razzista. Il principio di eguaglianza e non discriminazione è sancito dall'art. 3 della Costituzione. La tutela civile contro le discriminazioni per motivi "razziali", etnici, nazionali o religiosi è disciplinata dagli art. 43 e 44 del T.U. 286/1998 mentre il Decreto Legislativo 215/2003 ha recepito in Italia la Direttiva europea 43/2000 che contempla solo le discriminazioni compiute sulla base della "razza" e dell'origine etnica. La Legge n. 654/1975 ha recepito nell'ordinamento italiano la Convenzione internazionale sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione "razziale", aperta alla firma a New York il 7 marzo 1966. La Legge 205/93 (legge Mancino) ha rafforzato la tutela penale contro la propaganda di idee fondate sulla superiorità o sull'odio "razziale" o etnico, l'istigazione a commettere atti discriminatori per motivi "razziali", etnici, nazionali o religiosi; l'istigazione o la commissione di atti violenti per gli stessi moventi sopra indicati e ha introdotto l'aggravante di razzismo per i reati "ordinari", non punibili con l'ergastolo, commessi con le stesse finalità. Nel 2018 tale tutela è stata recepita dagli art. 604 bis e 604 ter del Codice Penale.

#### Le direttive europee 43 e 78 del 2000

La **Direttiva 43/2000** che attua il principio della parità di trattamento fra le persone indipendentemente dalla "razza" e dall'origine etnica interviene a definire un quadro di tutela contro le discriminazioni "fondate sulla **razza** o l'**origine etnica**" nell'accesso al **lavoro, alla formazione, all'istruzione, alla protezione sociale e sanitaria, ai servizi, all'abitazione sia nel settore pubblico che in quello privato** e prevede che tutti gli stati membri istituiscano uno o più organismi nazionali per la promozione della parità di trattamento.

La **Direttiva 78/2000** stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

Ha l'obiettivo di combattere le discriminazioni fondate sulla religione, le convinzioni personali, l'handicap, l'età o l'orientamento sessuale nell'accesso al lavoro e alla formazione, nonché nelle condizioni di lavoro.

#### I principi costituzionali

L'Art.2 della Costituzione italiana sancisce un **principio generale di tutela dei diritti fondamentali della persona** laddove prevede che "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".



L'Art.3 **riconosce il diritto all'eguaglianza e alla non discriminazione** di tutti i cittadini prevedendo che "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali."

## La tutela civile

Il **Testo Unico n.286/98** pone le basi per la tutela civile contro le discriminazioni.

L'art.43 comma 1 del T.U. n.286/98 **definisce il concetto di discriminazione** individuandola in "ogni comportamento che, direttamente o indirettamente, comporti una distinzione, esclusione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l'ascendenza o l'origine nazionale o etnica, le convinzioni e le pratiche religiose, e che abbia lo scopo o l'effetto di distruggere o di compromettere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio, in condizioni di parità, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale e culturale e in ogni altro settore della vita pubblica". Il comma 2 dell'Art. 43 individua tra i **potenziali autori** dell'atto discriminatorio illecito i **pubblici ufficiali o le persone incaricate di pubblico servizio**.

L'art.44 disciplina invece *l'azione civile contro la discriminazione* per chiedere la cessazione del comportamento pregiudizievole e la rimozione degli effetti della discriminazione e affida alle regioni il compito di istituire dei "centri di osservazione, di informazione e di assistenza legale per gli stranieri che sono vittime delle discriminazioni per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi".

Il **decreto legislativo n.215/2003** dà attuazione alla direttiva europea 2000/43/CE declinando all'art. 2 la distinzione tra **discriminazione diretta e indiretta** come segue: si ha "discriminazione diretta quando, per la razza o l'origine etnica, una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata un'altra in situazione analoga"; si ha invece "discriminazione indiretta quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri possono mettere le persone di una determinata razza od origine etnica in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre persone".

Sono considerate discriminazioni (art.2 c.3) anche le **molestie** definite come "quei comportamenti indesiderati posti in essere per motivi di "razza" o di origine "etnica", aventi lo scopo o l'effetto di **violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.**"

Il Dlgs.215/2003 istituisce inoltre presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le pari opportunità il "Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e della promozione della parità di trattamento" (Art. 5) e l'ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla "razza" o sull'origine etnica (Art.7).

Il **decreto legislativo n.150/2011** prevede infine che nelle controversie in materia di discriminazione ai sensi dell'art. 44 del T.U. immigrazione, dell'art. 4 del d.lgs. n. 215/2003, dell'art. 4 del d.lgs. n. 216/2003, dell'art. 3 della legge 1.03.2006, n. 67 e dell'art. 55-quinquies del d.lgs. 11.04.2006, n. 198 «quando il ricorrente fornisce elementi di fatto, desunti anche da dati di carattere statistico, dai quali si può presumere l'esistenza di atti, patti o comportamenti discriminatori, spetta al convenuto l'onere di provare l'insussistenza della discriminazione» (art. 28 c. 4

d.lgs. n. 150/2011). Si tratta di un'importante modifica che **ha alleggerito l'onere probatorio a carico del ricorrente** stabilendo che, in presenza di elementi di fatto da questo forniti, **spetta al presunto autore della discriminazione provare che questa non c'è stata.**

## La tutela penale

La **legge 645** del 1952 (nota come legge Scelba) ha dato attuazione alla XIIa disposizione transitoria e finale della Costituzione che **vieta la riorganizzazione, sotto qualsiasi forma, del partito fascista.**

La **Legge n.205/1993** (nota come **legge Mancino**), riordina la disciplina penale in materia di discriminazione "**razziale**", **nazionale, etnica e religiosa** al fine di "apprestare più efficaci strumenti di prevenzione e repressione dei fenomeni di intolleranza e di violenza di matrice xenofoba e razzista". La Legge Mancino punisce la **propaganda di idee** fondate sulla superiorità o sull'odio "razziale" o etnico, l'**istigazione** alla discriminazione o alla violenza per motivi "razziali", etnici, nazionali o religiosi. Prevede il **divieto di organizzazione, associazione, movimento o gruppo** avente tra i propri scopi l'incitamento alla discriminazione o alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi (Art.1) e vieta manifestazioni nonché l'**esposizione di simboli e emblemi** a questi riconducibili (Art.2). Introduce una **circostanza aggravante** per i reati punibili con pena diversa da quella dell'ergastolo commessi per "finalità di discriminazione o di odio etnico, nazionale, razziale o religioso, ovvero al fine di agevolare l'attività di organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi che hanno tra i loro scopi le medesime finalità" (Art.3).

La **legge n. 115 del 2016** introduce un'aggravante speciale dei reati di propaganda razzista, di istigazione e di incitamento di atti di discriminazione commessi per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi puniti dall'art. 3 della legge 654/1975 (così come modificato dalla legge Mancino). La norma punisce con la reclusione da 2 a 6 anni la propaganda, l'istigazione e l'incitamento alla discriminazione o all'odio razziale, etnico o religioso che siano commessi in modo che derivi concreto pericolo di diffusione e si fondino "in tutto o in parte sulla negazione della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra".

## Codice Penale art. 604 bis

Il **d.lgs.21/2018, Art.2** ha introdotto all'interno del Codice penale gli artt. 604-bis e 604-ter.

L'art. 604-bis c.p. punisce la **propaganda di idee** fondate sulla superiorità o sull'odio "razziale" o etnico, l'**istigazione a commettere o la commissione di atti di discriminazione** per motivi "razziali", etnici, nazionali o religiosi, l'**istigazione o la commissione di violenza** o di atti di **provocazione alla violenza** e l'associazionismo che ha come scopo l'incitamento alla discriminazione o alla violenza per i motivi sopra indicati.

## Codice Penale art. 604 ter

L'articolo introduce una forma di **aggravante della pena** (che può essere aumentata fino alla metà) per i reati commessi con "la finalità di discriminazione o di odio etnico, nazionale, "razziale" o religioso, ovvero al fine di agevolare l'attività di organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi che hanno tra i loro scopi le medesime finalità".

In assenza di una normativa nazionale penale specificamente dedicata ai cosiddetti **discorsi e ai reati di odio**, la Legge Mancino e gli art. 604 bis e 604 ter del Codice Penale costituiscono le norme di riferimento per la sanzione penale, rispettivamente, dei discorsi e dei reati a sfondo discriminatorio che hanno un movente "razziale", "etnico", nazionale o religioso. Tali norme sono applicabili in via esclusiva alle condotte discriminatorie che colpiscono i gruppi considerati vulnerabili con riferimento alle caratteristiche protette sopra indicate.



## CAPITOLO 3

### GLI INDICATORI DI PREGIUDIZIO

I crimini d'odio sono reati comuni ma con un'aggravante: hanno un movente discriminatorio. Quasi ogni reato può diventare un crimine d'odio: ciò che trasforma un'aggressione o una persecuzione in crimine d'odio è il fatto che la vittima venga 'scelta' sulla base della sua appartenenza (o presunta appartenenza) ad un certo 'gruppo': ad esempio se indossa un simbolo religioso, come il velo o la kippah, se ha il colore della pelle o tratti somatici diversi da quelli della maggioranza delle persone che la circondano; se mostra atteggiamenti affettuosi verso persone del suo stesso sesso.

Nei crimini d'odio l'attacco non nasce da ragioni personali: le persone vengono attaccate non per gli individui che sono ma per la loro identità sociale o appartenenza ad un gruppo sociale. Spesso l'aggressore non conosce nemmeno la persona colpita, la violenza o l'aggressività non sono causate da quello che la persona ha fatto o ha detto nei confronti dell'aggressore, ma dal suo aspetto fisico, dal suo abbigliamento o dalle sue abitudini, che la identificano come appartenente a un certo gruppo.

Gli indicatori di pregiudizio (conosciuti a livello internazionale con il termine "Bias indicators") sono fatti e circostanze che consentono di supporre di essere in presenza di un crimine d'odio, ossia di un reato commesso in ragione del pregiudizio che l'autore nutre nei confronti della vittima, a causa di una o più caratteristiche protette (reali o solo presunte dall'autore) che la contraddistinguono<sup>5</sup>.

L'Odihr, l'Ufficio per le istituzioni democratiche e i diritti umani dell'Osce, li definisce come: "Fatti obiettivi, circostanze, modalità relative ad un reato che, da soli o in connessione con altri fatti o circostanze, suggeriscono che le azioni dell'autore sono motivate, in tutto o in parte, da una qualche forma di pregiudizio"<sup>6</sup>.

I principali indicatori di pregiudizio sono i seguenti:

- La percezione della persona colpita o che ha assistito all'evento.
- Differenze tra autore e vittima dal punto di vista della nazionalità, dell'origine, del colore della pelle, etc.
- Luogo e tempistica (se l'aggressione accade in un luogo frequentato da un gruppo specifico, vicino ad un luogo di culto o durante festività religiose).
- Linguaggio e gesti (insulti o frasi razziste, riferimenti espliciti a caratteristiche come il colore della pelle, l'orientamento sessuale, la nazionalità, la religione ecc.).
- Eventuali segni di riconoscimento (abbigliamento, simboli) dell'aggressore che possono identificarlo/a come appartenente ad un gruppo organizzato dichiaratamente razzista.
- Coinvolgimento di "gruppi organizzati dell'odio"<sup>7</sup>.

5. Quando l'odio diventa reato – inserto di Polizia Moderna 2020, a cura di Stefano Chirico, Lucia Gori, Ilaria Esposito

6. Using Bias Indicators: A Practical Tool for Police, Osce Odhir.

7. Stand Up for Victims' Rights – Conosci i tuoi diritti, reagisci ai crimini d'odio, COSPE

## CAPITOLO 4

### CINQUE CASI ESEMPLARI

#### CASO 1. APOLOGIA DEL NAZISMO A SCUOLA

##### Cosa è successo

Una giovane insegnante di inglese afrodiscendente, che collabora per conto di una scuola privata di inglese con un istituto tecnico superiore, segnala allo Sportello contro il razzismo quanto segue. Recatasi presso l'istituto per tenere lezione, nota sopra la porta di un'aula la scritta "**Hitler is my friend**". La segnala a una docente che concorda con la necessità di cancellarla. 15 giorni dopo, torna presso l'istituto e vede che la frase non è stata rimossa. Si rivolge alla stessa docente che conferma l'intenzione di far cancellare la scritta. Una settimana dopo la scritta è ancora presente. La docente adduce come spiegazione un problema organizzativo relativo al personale che avrebbe dovuto provvedere alla pulizia della porta. L'insegnante di inglese si reca presso l'ufficio della Dirigente scolastica, chiedendo di essere ricevuta. Mentre è in attesa, sente provenire dalla stanza della Dirigente, dove in quel momento sono presenti diverse persone, il suono di una voce femminile che pronuncia la frase «non riceviamo persone di colore». Subito dopo, uno dei membri del personale scolastico presenti nella stanza apre la porta. L'insegnante di inglese entra dicendo che ha sentito ciò che è appena stato detto. La Dirigente con tono scortese risponde che ha "rotto le scatole con questa scritta". L'insegnante si allontana, ma viene raggiunta poco dopo da due persone che erano presenti nella stanza. Uno di loro chiede di vedere la scritta per farla cancellare subito dopo.

L'insegnante è quindi convocata dalla Dirigente scolastica che con insofferenza e ostilità rivendica il suo comportamento e tende a sottovalutare la gravità del messaggio veicolato dalla scritta: "è normale che i ragazzi facciano certe cose".

A seguito dell'episodio l'insegnante di inglese chiede al suo datore di lavoro di non insegnare più nell'istituto.

##### Le richieste di supporto

La docente di inglese si rivolge a uno sportello di ascolto e supporto alle vittime di discriminazioni e violenze razziste, chiedendo informazioni sulle possibili azioni legali e extralegali da intraprendere, manifestando in primo luogo il desiderio di denunciare pubblicamente l'accaduto.

##### Definizione

La scritta inneggiante a Hitler afferisce a un'ideologia antisemita e razzista. Può rientrare nel concetto di **molestia**, ovvero quel comportamento indesiderato e offensivo che ha lo scopo o l'effetto di violare la dignità della persona. In quanto apposta in un luogo pubblico, potrebbe anche rappresentare un esempio di **propaganda** di idee fondate sulla superiorità o sull'odio "razziale" o etnico (per la corretta qualificazione come propaganda sarebbero state necessarie maggiori informazioni di contesto, che nel caso esaminato non erano disponibili ad es. se si era trattato di un episodio isolato, informazioni sull'autore della scritta se noto ecc. etc;).

### Riferimenti normativi

Art. 2 c.3 d.lgs n. 215/2003 "Sono considerate come discriminazioni, quei comportamenti indesiderati, posti in essere per motivi di razza o di origine etnica, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima [...] umiliante o **offensivo**").

**Art. 604 bis Codice Penale che punisce la propaganda di idee** fondate sulla superiorità o sull'odio "razziale" o etnico.

### La relazione operatore/utente

Sono svolti un incontro online e due incontri in presenza tra la docente, l'operatrice legale e l'avvocata. La ragazza risulta emotivamente molto scossa. Nel corso degli incontri emergono sin da subito la rabbia e il desiderio di denunciare pubblicamente l'accaduto. Il team dello sportello si confronta con l'esigenza di garantire un equilibrio molto delicato: mettere al centro del proprio intervento i bisogni e la volontà della ragazza, informarla sul possibile esito delle azioni intraprese, aiutarla a prendere una decisione consapevole e tutelarla da possibili azioni legali da parte della dirigente scolastica.

### Le criticità

1. Siamo in presenza di due eventi discriminatori diversi e solo nel primo caso è possibile provare, grazie alla disponibilità di alcune foto, l'accaduto. Non è invece possibile provare che la frase ascoltata dalla vittima all'esterno della stanza della dirigente scolastica sia stata pronunciata né che sia stata rivolta a lei.
2. Un'eventuale denuncia mediatica dell'accaduto potrebbe esporre la giovane insegnante a una denuncia per diffamazione da parte della Dirigente scolastica.

### Le opzioni possibili

Nel corso dei colloqui, emergono tre possibili opzioni: denuncia pubblica dell'accaduto sui media (richiesta iniziale), lettera di dissuasione firmata dallo sportello alla dirigente scolastica; esposto all'ufficio scolastico regionale. In accordo con la ragazza, viene inviata una lettera di dissuasione alla dirigente scolastica, firmata dallo sportello legale, con l'obiettivo di evidenziare la gravità dell'accaduto, di scoraggiare la normalizzazione della diffusione di messaggi di valenza discriminatoria e di sollecitare iniziative proattive dell'istituzione scolastica volte a promuovere i principi di eguaglianza, pari opportunità e non discriminazione.

### ATTENZIONE

- ▶ **È IMPORTANTE** informare la vittima sui possibili effetti che qualsiasi intervento può provocare: la sua decisione in merito deve essere consapevole.
- ▶ **È FONDAMENTALE** garantire che gli interessi e i bisogni della vittima siano rispettati. Ciò è particolarmente importante per determinare, ad esempio, se e quando depositare una denuncia formale alle autorità, se rilasciare il nome della vittima ai media, o se usare i dettagli di un incidente per richiamare l'attenzione sulle discriminazioni e le violenze razziste. Una volta informata la persona circa le varie possibilità, l'operatore dovrebbe sempre adottare come principio guida il principio di **AUTODETERMINAZIONE**.



## CASO 2. MESSAGGIO RAZZISTA SU UNA CHAT DI GRUPPO

### Cosa è successo

Una signora italiana afrodiscendente segnala allo Sportello contro il razzismo quanto segue. Nella chat privata del gruppo classe della figlia viene condiviso un file pdf vuoto denominato "dirittideinegri.pdf". La ragazza ha segnalato l'accaduto sia alla madre che all'insegnante che chiede di essere chiamata dalla madre. La madre chiede alla docente di far presente ai ragazzi che comportamenti come questi sono illegittimi. La ragazza torna a casa e racconta che la docente ha condannato l'episodio in classe e ha parlato di una possibile querela. La ragazza è preoccupata (una querela sarebbe troppo; i compagni di classe le avrebbero detto che il messaggio non era diretto a lei). La ragazza vuole andare a una gita dei cento giorni e la madre è in partenza. È evidente la preoccupazione di lasciare la ragazza sola. La ragazza qualche giorno dopo decide di non andare più in gita con i compagni e conferma di non voler sporgere alcuna denuncia.

### Le richieste di supporto

La madre della ragazza vorrebbe compiere un atto formale nei confronti della docente e si rivolge allo sportello per avere un supporto legale. La figlia non è presente. In un secondo momento viene anche richiesto un orientamento per un servizio di supporto psicologico.

### Definizione

Il titolo del file vuoto costituisce un esempio di **molestia** ai sensi dell'art. 2 d. lgs.n.215/2003 ovvero un comportamento indesiderato e offensivo con movente razzista che ha lo scopo o l'effetto di violare la dignità della persona e/o un'ipotesi di ingiuria ai sensi dell'art. 4 d.lgs. n. 7/2016. Si può anche ritenere che integri il reato di molestia o disturbo alle persone.

### Riferimenti normativi

Art. 2 c.3 d.lgs n. 215/2003 "Sono considerate come discriminazioni, quei comportamenti indesiderati, posti in essere per motivi di razza o di origine etnica, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima [...]umiliante o **offensivo**".

Art.4 c.1 a) "Soggiace alla sanzione pecuniaria civile da euro cento a euro ottomila: a) chi offende l'onore o il decoro di una persona presente, ovvero mediante comunicazione telegrafica, telefonica, informatica o telematica, o con scritti o disegni, diretti alla persona offesa".

Art. 660 c.p. "Molestia o disturbo alle persone - Chiunque, in un luogo pubblico o aperto al pubblico, ovvero col mezzo del telefono, per petulanza o per altro biasimevole motivo, reca a taluno molestia o disturbo è punito, a querela della persona offesa, con l'arresto fino a sei mesi o con l'ammenda fino a lire cinquemila. Si procede tuttavia d'ufficio quando il fatto è commesso nei confronti di persona incapace, per età o per infermità.

### La relazione operatore utente

Il primo contatto avviene per mail ed è seguito da due incontri in presenza con l'operatrice legale e l'avvocata dello sportello. Sin dal primo incontro il caso risulta complesso, in primo luogo perché la madre si rivolge al servizio senza il consenso e la presenza della figlia (maggiorenne), destinataria del messaggio offensivo. In secondo luogo, la ragazza coinvolta ha una storia familiare difficile, ha un percorso scolastico problematico (con particolare riferimento alle relazioni con una docente) e mostra vulnerabilità sul piano psicologico.

### Le criticità

Il messaggio offensivo è stato veicolato in un gruppo privato di Whatsapp. Non è chiaro se nel gruppo fosse o meno coinvolta la docente. L'episodio viene segnalato dalla madre e il team dello sportello si pone il problema deontologico di non poter intervenire senza il consenso della figlia ovvero della persona direttamente colpita dal messaggio offensivo. L'episodio avviene in un contesto di relazioni frequentato quotidianamente dalla persona razzializzata. Dunque, è necessario ponderare attentamente le conseguenze che qualsiasi intervento può avere sulla ragazza e sui rischi di possibili ritorsioni.

### Le opzioni possibili

Il team dello sportello insieme alla signora individua in via teorica due possibilità di intervento: interlocuzione diretta del team dello sportello con la vice-preside; invio di una lettera firmata dalla signora alla vice-preside (opzione auspicata dalla signora). L'invio di una diffida ai ragazzi viene esclusa considerando i possibili effetti che un atto di questo tipo potrebbe avere sul contesto-classe e dunque sul sistema di relazioni della ragazza con i compagni. In ogni caso, il team fa presente che senza l'esplicito consenso della ragazza, non può intervenire. La madre decide quindi di non procedere. A seguito della richiesta della signora, lo sportello contatta un servizio disponibile a fornire un supporto psicologico alla ragazza.

### ATTENZIONE

Un approccio meramente formale/punitivo/sanzionatorio al contrasto di atti e comportamenti discriminatori può rivelarsi controproducente per la persona offesa. Qualsiasi intervento dovrebbe essere promosso a partire dall'obiettivo di salvaguardare il benessere della persona colpita e in accordo con questa. Questo principio dovrebbe valere anche quando a rivolgersi al servizio di tutela sono i familiari della persona coinvolta.

## CASO 3. CONTROLLI "MIRATI" IN UN SUPERMERCATO

### Cosa è successo

Un ragazzo si reca in un supermercato e, dopo essere uscito senza acquistare nulla, viene fermato da una persona che non si identifica e che gli chiede di fermarsi e di andare nell'ufficio dell'attività commerciale per controllare la sua borsa di pelle. La richiesta non viene motivata, ma la persona afferma che è prassi del supermercato fermare e controllare le borse delle persone che escono. Il ragazzo mostra la borsa e chiede se vengono fermate solo le persone identificate come migranti. La persona, che si è poi rivelata essere il direttore del supermercato, risponde affermando di non essere razzista e invita quindi la persona sottoposta a controllo ad uscire dal supermercato.

### La richiesta di supporto

Il ragazzo si rivolge al contact center dell'Unar per denunciare la discriminazione subita. Il Contact Center chiede all'associazione Articolo3 presente sul territorio, di incontrare le parti.

## La relazione operatore/utente

L'associazione incontra il segnalante nella propria abitazione; questi conferma la versione dei fatti raccontata all'Unar e denuncia la "profilazione razziale" di cui è stato vittima. A causa dell'indisponibilità del presunto soggetto discriminante a un incontro di mediazione, l'associazione invia una lettera in cui chiede alla dirigenza del supermercato una particolare attenzione e supervisione nell'evitare possibili casi di "profilazione razziale" e invita la proprietà a predisporre corsi di formazione ad hoc per il personale. Alla lettera non è stato possibile far seguire un'azione di controllo.

## Definizione

La profilazione "razziale" viene definita dall'EcRI come "l'utilizzo, da parte degli agenti delle forze dell'ordine, quando procedono a operazioni di sorveglianza, controllo o indagine, di elementi quali la razza, il colore della pelle, la lingua, la religione, la nazionalità, o l'origine nazionale e etnica, senza alcuna giustificazione oggettiva o ragionevole." (Fonte ecRI: <https://rm.coe.int/raccomandazione-di-politica-generale-n-11-dell-ecri-lotta-al-razzismo-/16808d9e8b#:~:text=L'ECRI%20definisce%20la%20profilazione,nale%20e%20etnica%2C%20senza%20alcuna>)

Nel caso di specie si è usata l'espressione in "via analogica" trattandosi di controllo eseguito da un soggetto privato.

Si tratta certamente di un comportamento discriminatorio e quindi vietato dalla legge.

## Riferimenti normativi

Art. 43 del T.U. immigrazione (D.lgs.vo n. 286/98) che impone un divieto generale di non-discriminazione.

Artt. 2 e 3 del D. Lgs. 215/2003.

## Le opzioni possibili

Le opzioni ritenute possibili dall'associazione che ha seguito il caso sono la **denuncia civile** per discriminazione diretta da decreto legislativo n.286/98 o la **lettera di dissuasione**, una delle modalità di intervento più usate in presenza di una discriminazione e adottata nel presente caso. Nella lettera viene evidenziata al presunto soggetto discriminante la gravità della profilazione basata su elementi come colore della pelle, etnia o altri fattori di rischio come previsto dalla legge con l'invito ad evitare atti e comportamenti simili in futuro.

## ATTENZIONE

Per supportare un'eventuale azione antidiscriminatoria in situazioni simili potrebbe rivelarsi utile compiere un test situazionale, ovvero verificare se altre persone con caratteristiche simili a quelle del soggetto discriminato ricevono lo stesso trattamento da parte del soggetto discriminante in una situazione analoga.

## UNAR

L'UNAR, *Ufficio Nazionale contro le Discriminazioni "Razziali"* collocato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, è l'autorità preposta a garantire in Italia la parità di trattamento e in particolare l'applicazione della direttiva europea 2000/43/CE. L'ufficio è dotato di un contact center telefonico 800 90 10 10 e di un sistema di segnalazione delle discriminazioni online.

## CASO 4. UN CASO DI AGGRESSIONE MOSSO DALL'OMOFOBIA, RACCONTATO COME RISSA

### Cosa è successo

Una notte una coppia di due uomini, I. e F., stava rientrando in casa quando è stata aggredita alle spalle da quattro persone. Sono stati separati e picchiati con calci e pugni per almeno 20 minuti nello spazio di strada davanti al portone: uno degli aggressori è salito sopra il ragazzo più giovane e mentre era steso a terra gli gridava: "brutto f\*\*\*\*\* di m\*\*\*\*\*, così impari a fare il f\*\*\*\*\*, hai capito?". I. ha dichiarato in seguito: "In quel momento avevo la faccia schiacciata a terra e sentivo solo che gridava fortissimo vicino all'orecchio, poi ho sentito un dolore atroce e un bruciore. Solo dopo ho realizzato che mi aveva tagliato la parte superiore dell'orecchio con un coltello!".

Dopo 20 minuti, F. si è liberato ed è riuscito a chiamare la polizia, che è intervenuta sul posto e ha identificato tutti, per poi chiamare l'ambulanza. In pronto soccorso I. ha ricevuto una prognosi di 20 giorni. La mattina dopo la coppia ha denunciato presso la stazione dei Carabinieri più vicina, allegando i referti del pronto soccorso e segnalando la presenza di telecamere esterne ai ristoranti posti sulla via, che avrebbero potuto riprendere la scena.

Il giorno successivo F. è stato avvicinato da un uomo e una donna, che hanno chiesto di risolvere la situazione senza procedere per vie legali. Inoltre, uno degli aggressori due giorni dopo si aggirava sotto la sua casa, stando per lungo tempo, come se stesse aspettando qualcuno. Per questo F. ha chiamato la municipale, che è intervenuta ma si è limitata ad identificare lui e la persona indicata. F. ha deciso quindi di integrare la denuncia segnalando questi episodi, i quali suggerivano ai suoi occhi la sussistenza di un clima intimidatorio e di una progettualità nell'azione degli aggressori. Dopo qualche giorno, I. e F. sono stati convocati presso la stazione dei Carabinieri dove avevano sporto le denunce e avvertiti del fatto che la Polizia intervenuta quella sera aveva dato seguito a denunciare tutte le persone coinvolte nei fatti per rissa.

### Le richieste di supporto

Due giorni dopo il fatto F. e I. hanno chiamato insieme il numero verde di Gay Help Line (800713713) per segnalare che erano stati aggrediti in strada da quattro uomini, sotto l'abitazione, per futili motivi. La richiesta di aiuto è stata accorata sia per il loro stato d'animo che per il desiderio che quanto accaduto non si ripeta.

### Definizione e riferimenti normativi

L'aggressione segnalata dalla coppia evidenzia modalità e circostanze compatibili con il riconoscimento delle "condizioni di particolare vulnerabilità delle vittime" tutelata dall'art. 90 quarter del c.c.p., oltre a finalità di discriminazione basate sui seguenti indicatori di pregiudizio omotransfobico:

- PERCEZIONE DELLA VITTIMA: I. e F. hanno riferito di individuare nell'odio verso il loro orientamento e il loro legame l'unico movente plausibile dell'aggressione.
- DIFFERENZE TRA AUTORE E VITTIMA: Due degli aggressori avevano in precedenza già identificato I. e F. come coppia omosessuale: sono però intervenuti in quattro nell'assalto, accompagnando l'azione con insulti omofobi.
- LUOGO E TEMPORALITÀ: L'aggressione è avvenuta in piena notte, quando i due uomini erano soli.

- **LINGUAGGIO O GESTI:** L'aggressione è stata accompagnata da insulti omofobi e la violenza mirava a colpire parti del corpo associate all'omosessualità (il gesto dell'orecchio).
- **ATTI DI ODIO GIÀ COMMESSI DALL'AUTORE:** Due degli aggressori avevano già importunato il più giovane della coppia, rivolgendogli insulti omofobi in mezzo alla strada e ad alta voce.

In seguito alla segnalazione, è stato avviato il supporto legale con un avvocato della Gay Help Line. L'avvocato ha spiegato che l'aggressione subita dalla coppia è inquadrabile nel delitto previsto dagli artt. 582 e 583 quinquies c.p dal momento che il fatto aveva causato ad una delle due vittime "un'avulsione parziale all'orecchio sinistro" da cui deriva uno sfregio permanente al viso. La norma inserita dal Codice Rosso rappresenta un titolo autonomo di reato, questo si desume dall'abrogazione dell'art. 583 comma 2 n. 4 che prevedeva l'omologa circostanza qualificandola esclusivamente come circostanza aggravante ad effetto speciale. In questo modo viene scongiurato il pericolo di un possibile bilanciamento tra circostanze attenuanti e circostanze aggravanti. L'avvocato ha poi spiegato che entrambe le vittime hanno la possibilità di costituirsi parte civile nel processo penale per richiedere il risarcimento dei danni patrimoniali e morali subiti. In assenza di una legge che punisce i crimini d'odio commessi in ragione dell'orientamento sessuale della vittima, le ulteriori tutele predisposte dall'ordinamento sono inquadrabili all'art. 61 n. 1 c.p. che prevede la circostanza aggravante comune consistente "nell'aver agito per motivi abietti e futili" e l'art. 90 quater c.p.p. che riconosce la condizione di "vittima particolarmente vulnerabile". Successivamente è emerso che il Pubblico ministero che conduce le indagini ha iscritto nel registro degli indagati per il reato di "riσα" previsto dall'art. 588 co.2 sia gli aggressori che le vittime.

### **La relazione operatore utente**

Il primo operatore con cui I. e F. hanno parlato ha accolto il loro racconto e li ha rassicurati sul fatto che avrebbero potuto avere sostegno psicologico e legale da Gay Help Line. Ha raccolto inoltre le informazioni basilari per poter analizzare i profili di emergenza del caso, al fine di poter organizzare sin da subito un intervento adeguato ai bisogni di tutela delle persone interessate.

Successivamente un operatore esperto ha ricontattato in tempi molto brevi la coppia per completare la raccolta delle informazioni e eseguire un'analisi degli indicatori di pregiudizio o odio omotransfobico dell'attacco subito. In questo caso le due persone avevano già sporto denuncia e allegato la cartella sanitaria relativa all'intervento in pronto soccorso: rendere disponibile alle forze di polizia precedenti il referto sanitario contenente la prognosi è un passaggio essenziale e irrinunciabile perché le vittime di violenza possano accedere alle tutele opportune in sede penale e a eventuale risarcimento. È stato dunque chiesto di inviare la documentazione all'attenzione del consulente dell'Area legale della Gay Help Line.

Nei giorni successivi ai fatti, un'operatrice esperta nell'accoglienza a vittime di violenza ha mantenuto rapporti telefonici costanti con I. e F., in modo da comunicare loro la vicinanza della rete di supporto, al di là dell'intervento professionale in ambito legale.

Affrontati gli aspetti legati alle cure sanitarie e gli impegni legati alla finalizzazione della denuncia (entrambi sono stati richiamati in caserma per essere ascoltati dalle forze di Polizia e integrare le informazioni date), I. ha manifestato il bisogno di avere un supporto psicologico per elaborare l'esperienza traumatica. Il servizio ha dunque individuato una risorsa interna, uno psicologo esperto, che si è reso disponibile ad avviare un percorso di supporto psicologico a distanza tramite consulenza in videochiamata, assicurandogli uno spazio di elaborazione in un ambiente formato

per accogliere il vissuto di vulnerabilità legato alla sua identità sessuale. Contestualmente è stato spiegato che il supporto fornito dal servizio non ha valore di terapia o riabilitazione e che sarebbe stato importante, ai fini del procedimento giuridico e del suo benessere, richiedere una presa in carico a un centro pubblico per la salute psicologica.

Solo a distanza di un paio di mesi anche F. ha sentito il bisogno di uno spazio individuale di confronto per riflettere sulle difficoltà emerse in seguito all'episodio violento subito, il quale ha impattato sul senso di sicurezza di entrambi nel mostrare il loro orientamento e rendere visibile la loro relazione. Per contrastare il senso di isolamento, la mancanza di punti di riferimento nella propria rete familiare, le ripercussioni sugli impegni lavorativi e sociali, è importante poter contare su una rete di supporto pienamente accogliente verso l'identità sessuale, ovvero la caratteristica per cui si è stati esposti alla violenza. Il percorso psicologico risponde ai bisogni espressi dalla persona e può avere una durata variabile, in base all'obiettivo condiviso nella relazione di supporto.

### Le criticità

Secondo quanto sostenuto dalla coppia, la Polizia intervenuta a seguito della violenza non è stata in grado di "leggere" attentamente la situazione intervenendo senza fare alcuna distinzione tra le vittime e i loro carnefici. Trasformare un'aggressione in una rissa è il risultato di una banale strategia difensiva degli aggressori, i quali hanno fornito una versione dei fatti non corrispondente alla realtà, facendo cadere in errore la polizia che è intervenuta sul luogo dell'aggressione. L'avvocato ha cercato di tranquillizzare le vittime in quanto ci sono buone possibilità di far emergere la verità e di ottenere giustizia contando sul supporto dei testimoni e delle immagini di videosorveglianza, che hanno ripreso l'aggressione.

### Le opzioni possibili

Al fine di assicurare alla coppia l'attuazione di tutele specifiche per le vittime vulnerabili ed evitare che la dichiarazione del loro rapporto e del loro orientamento omosessuale potesse costituire un fattore di vittimizzazione ulteriore, la Gay Help Line ha attivato il protocollo di segnalazione del caso a OSCAD, l'Osservatorio Contro gli Atti Discriminatori delle Forze di Polizia. Questo protocollo prevede l'invio di una relazione del caso preparata dell'equipe del servizio, all'indirizzo mail [oscad@dcpc.interno.it](mailto:oscad@dcpc.interno.it). La relazione contiene solitamente in allegato la copia della denuncia e la documentazione sanitaria (cartella di pronto soccorso o altra documentazione rilevante).

Sulla base del materiale ricevuto, Oscad provvede a:

- sensibilizzare le forze di polizia procedenti a tenere nella giusta considerazione i fattori specifici di vulnerabilità della vittima, compresi l'orientamento sessuale e l'identità di genere;
- segnalare alle forze di Polizia l'importanza di rilevare eventuali indicatori di pregiudizio omotransfobico nei fatti accertati;
- registrare i dati relativi alla segnalazione, al fine di garantire un monitoraggio interno sugli atti d'odio omotransfobico. L'Ufficio dell'Oscad rimane in seguito disponibile a una collaborazione con la Gay Help Line per quanto attiene alla parte di competenza delle forze di polizia.



## Attenzione

Gli operatori di equipe della Gay Help Line hanno condiviso con I. e F. l'idea di denunciare anche a livello mediatico l'episodio di violenza subito: l'assenza di ulteriori moventi che potessero portare all'attacco, l'efferatezza e la crudeltà della mutilazione colpiscono tutta la comunità, non solo le persone lgbt+. Raccontare, in casi come questo, può essere un atto di verità per testimoniare che questo è accaduto e per fare in modo che non accada più a nessun altro. Con questo obiettivo, I. e F. hanno rilasciato una testimonianza video fornendo la loro versione dei fatti, mentre Gay Help Line ha denunciato a mezzo stampa la gravità dell'aggressione alla coppia. Purtroppo, sulla comunicazione rilasciata ha pesato il posizionamento delle forze di Polizia coinvolte che hanno risposto chiarendo pubblicamente che i fatti erano stati inquadrati come una rissa dagli agenti intervenuti e che il procedimento avviato ha dunque questa impostazione. L'accertamento di quanto accaduto dovrà dunque procedere ora nelle tappe del sistema giuridico, in cui sia I. che F. dovranno sostenere il peso di figurare anche come imputati: proprio per tale ragione il servizio di Gay Help Line continuerà a monitorare il procedimento e a offrire supporto alla coppia, perché possa essere sostenuta nella dimostrazione dei fatti e nell'eventuale riconoscimento del danno subito.

## CASO 5. UN VIDEO DISCRIMINATORIO DIFFUSO ONLINE

### Cosa è successo

Il 4 settembre 2022, nei giorni che precedono le elezioni politiche nazionali, un consigliere di quartiere di un Comune dell'Italia centrale appartenente al partito della Lega, in occasione di una passeggiata nel centro città e avendo individuato una donna Rom, inquadra sé stesso e la donna con il suo telefonino dicendo "Il 25 settembre vota Lega per non vederla mai più, non vederla mai più". Il video viene trasmesso e diffuso nella sua pagina Facebook.

Il video-selfie diffuso sui social scatena molte polemiche sia nella città in cui è avvenuto il fatto, sia a livello nazionale. Alcune associazioni che si occupano di diritti dei migranti e di lotta al razzismo e che si trovano a condividere un lavoro comune di advocacy per promuovere attività di contrasto al razzismo e alla discriminazione, si riuniscono e decidono di presentare un esposto presso il Tribunale di riferimento.

A seguito dell'accaduto infatti, due organizzazioni - Lunaria e COSPE - si confrontano e sollecitano il parere di un avvocato ASGI sulle possibili azioni da intraprendere. Si decide di depositare un esposto di modo che sia il giudice, al riscontro di fattispecie di rilevanza penale, a procedere. L'esposto consente agli istanti di non incorrere in possibili ritorsioni quali querele per calunnie o altro. Si decide inoltre di coinvolgere altri soggetti ed organizzazioni che tutelano i diritti delle persone migranti e Rom per fare in modo che la lotta abbia una forza e un impatto maggiore. Aderiscono subito all'esposto anche ARCI e Associazione 21 luglio e ASGI stesso mentre come l'associazione UCRI - Unione delle Comunità Romanès agirà autonomamente attraverso una querela a Roma.

### Iter e riferimenti normativi

L'esposto, redatto dagli esperti legali di ASGI, segnala che nel video il consigliere invita il pubblico a votare il suo partito di appartenenza, con la promessa che in caso di vittoria non avrebbe più visto persone rientranti nella categoria soggettiva individuabile attraverso l'immagine ripresa alle sue spalle. Per questo "il video, nel suo complesso, è lesivo della dignità del gruppo sociale cui il

consigliere ha inteso riferirsi filmando la donna alle sue spalle, ed è idoneo a diffondere, per fini di propaganda politica, idee fondate sull'odio e sulla discriminazione razziale, nella specie riguardo la comunità rom e sinti, ed integra il reato previsto all'art 604bis c.p., come introdotto dall'art. 2 d.lgs. 21/18”.

L'esposto presentato da Asgi, Arci, COSPE, Lunaria, Associazione 21 Luglio e in un secondo momento anche dall'Associazione UCRI, viene accolto dal Tribunale di riferimento in data 27 giugno 2023.

Il consigliere comunale è stato riconosciuto colpevole per il reato di cui all'art. 604 bis comma 1 lett. a) del codice penale perché, “pubblicando sul suo profilo Facebook un video in cui, ripreso in primo piano con alle spalle una donna rom, formulando la seguente frase:” II 25 settembre vota Lega per non vederla mai più, per non vederla mai più”, propagandava idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico, o comunque, istigava a commettere atti di discriminazione per motivi razziali o etnici”. Nei confronti dell'imputato il Tribunale ha emesso un decreto penale di condanna al pagamento di 18mila euro. Per mezzo del proprio legale di fiducia, l'imputato si oppone al decreto chiedendo il giudizio abbreviato. Alla prima udienza le associazioni, in qualità di parti offese, si sono costituite in giudizio quali parti civili e, su richiesta di rinvio del legale dell'imputato per esame delle costituzioni, l'udienza è stata fissata per il giorno 21 febbraio 2024.

### La relazione operatore/utente

In questo caso non ci sono stati incontri diretti tra la donna Rom ripresa nel video e le organizzazioni che hanno poi fatto l'esposto, se non nel caso di UCRI che ha incontrato la donna e l'ha invitata ad un evento pubblico tenutosi nella città in cui si era svolto il fatto. Circostanza questa di particolare importanza.

### ATTENZIONE

- ▶ **È IMPORTANTE** comunicare le azioni intraprese e i risultati ottenuti alla stampa ed ai media per far conoscere le conseguenze anche penali di un'azione discriminatoria o di un crimine d'odio e sensibilizzare l'opinione pubblica in merito.
- ▶ **È FONDAMENTALE** anche in questo caso garantire che gli interessi e i bisogni della vittima siano rispettati. Ciò è particolarmente importante per determinare, ad esempio, se e quando depositare una denuncia formale alle autorità, se rilasciare il nome della vittima ai media o se usare i dettagli dell'accaduto per richiamare l'attenzione sulle discriminazioni e le violenze razziste. In questa occasione l'esposto promosso dalle associazioni ha permesso di porre l'attenzione sull'accaduto senza coinvolgere direttamente la donna colpita dalle dichiarazioni offensive
- ▶ Il fatto che il video sia realizzato e pubblicato online da un soggetto politico, con una platea di followers potenzialmente molto ampia e che la signora venga additata unicamente per il suo aspetto e la riconducibilità ad un preciso gruppo sociale rende il video particolarmente pericoloso e con un chiaro intento denigratorio e discriminatorio. Questi aspetti sono stati esplicitati nell'esposto che è stato accolto dalla Procura.

## CAPITOLO 5

# ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

### Una premessa è necessaria.

L'art.44 c.12 del T.U. n. 286/98 ha previsto la costituzione da parte delle regioni, in collaborazione con le province e con i comuni, con le associazioni di immigrati e del volontariato sociale, di "centri di osservazione, di informazione e di assistenza legale per gli stranieri, vittime delle discriminazioni per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi". A distanza di 26 anni dall'approvazione della norma, le regioni che si sono dotate di centri e/o reti regionali contro le discriminazioni sono ancora pochissime e restano sporadiche anche le esperienze promosse a livello provinciale. Uno (anche se non l'unico) degli ostacoli alla concreta applicazione della norma deriva dalla mancata definizione delle fonti di finanziamento che avrebbero dovuto garantirla, né d'altra parte sono state fornite indicazioni specifiche sull'assetto organizzativo ideale che i centri avrebbero dovuto adottare. L'Ufficio Nazionale contro le Discriminazioni Razziali (Unar), istituito dal dlgs. 215/2003, si è attivato tra il 2007 e il 2012 per promuovere la costituzione di reti territoriali contro le discriminazioni sottoscrivendo protocolli di intesa con alcune amministrazioni regionali e comunali. Le esperienze più significative sono state promosse in Piemonte e in Emilia Romagna ma attualmente non è disponibile un elenco ufficiale pubblico delle reti territoriali ancora esistenti. Risulta fragile anche il sistema di servizi, sia pubblici che privati, specificamente dedicati a supportare le vittime di "discorsi e reati di odio" di natura xenofoba e razzista non disciplinati in quanto tali da una normativa specifica e tuttavia sanzionabili penalmente in base agli art. 604 bis e ter del Codice Penale.

L'assenza di una rete pubblica di servizi contro le discriminazioni e le violenze razziste, coordinata a livello nazionale ma decentrata e capillare sul territorio è una lacuna che ostacola fortemente l'emersione, la segnalazione e la denuncia delle forme di xenofobia e di razzismo che attraversano la vita quotidiana e la garanzia dei diritti delle persone che ne sono colpite. Continuare a chiederne la predisposizione resta dunque una priorità: solo una rete di servizi che possa operare stabilmente e attivare in modo integrato i diversi attori che entrano in gioco, associando interventi di prevenzione, sensibilizzazione, informazione sui diritti e monitoraggio sul territorio ai servizi di ascolto, orientamento e consulenza delle vittime, può operare in modo efficace.

Indipendentemente dalla natura pubblica, privata o ibrida del servizio, il modello organizzativo e gestionale dovrebbe operare sulla base di alcuni principi di riferimento e standard di qualità operativi.

Autonomia, indipendenza, approccio centrato sui diritti e le esigenze della vittima, principio di autodeterminazione, trasparenza e definizione chiara del servizio erogato, visibilità, inclusività e capacità di operare in rete (networking) sono tra i principi di riferimento individuati nel corso di tre incontri di autoformazione promossi da COSPE e Lunaria con un gruppo di operatori nel corso del 2023.

L'**autonomia e l'indipendenza** risultano particolarmente importanti per poter garantire un supporto alle persone colpite da forme di discriminazione istituzionale. Un approccio operativo che assuma come priorità le esigenze e i diritti della persona che si rivolge al servizio consente di limitare il rischio di vittimizzazione secondaria e di porre al centro dell'erogazione del servizio il **benessere** della persona che chiede aiuto. La **trasparenza** dell'organizzazione del servizio e una **chiara definizione delle prestazioni** erogate sono necessarie per evitare di creare false aspettative. La **visibilità e il radicamento sul territorio** facilitano l'emersione delle discriminazioni e l'eventuale attività di **riorientamento** (referral) ad altri servizi qualora risulti necessaria.

Per individuare gli standard di qualità richiesti per il buon funzionamento di un servizio di supporto alle vittime di discriminazioni e di razzismo, è utile fare riferimento alle indicazioni fornite da Odihr/Osce in un Manuale pubblicato nel 2021 e sintetizzate nel prospetto che segue.

## ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI: STANDARD DI QUALITÀ

<b>Visibilità</b>	Promozione sul territorio e online, presso le comunità, negli eventi e nei servizi pubblici, sedi in aree strategiche
<b>Accessibilità</b>	Modalità e canali di segnalazione semplici, anche online, informazioni in più lingue, contatti personali per referral
<b>Inclusività</b>	Rete di contatti per reindirizzare eventuali utenti che hanno bisogno di servizi specifici
<b>Trattazione e gestione dei casi</b>	Centrate sui bisogni della persona, lavoro in team almeno in coppia, supervisione
<b>Archiviazione dei casi</b>	Raccolta delle informazioni dettagliata e protetta
<b>Risorse umane</b>	Pari opportunità nel reclutamento, formazione, compensi equi, supporto ai volontari e tirocinanti
<b>Leadership e gestione</b>	Coordinamento di esperti senior
<b>Sicurezza e salvaguardia</b>	Protezione dei dati, sicurezza sul lavoro, cura del benessere psicologico degli operatori
<b>Reclami</b>	Previsione di una procedura per presentare reclami e dare un riscontro
<b>Coinvolgimento della comunità</b>	Interventi proattivi per il coinvolgimento dei diversi gruppi della comunità locale; approccio olistico
<b>Partnership e cooperazione</b>	Approccio multi-agenzia e collaborazione con i servizi e soggetti chiave presenti sul territorio
<b>Autonomia</b>	Capacità di agire in modo indipendente anche quando i servizi sono istituzionali o finanziati da soggetti istituzionali
<b>Controllo di qualità</b>	Analisi periodica dei casi trattati e riscontro da parte delle persone seguite
<b>Supervisione e governance</b>	Rispetto della normativa di riferimento, in materia di sicurezza sul lavoro e privacy e degli eventuali obblighi contrattuali con gli enti finanziatori.

Fonte: VBRG, OSCE ODIHR, Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support, 2021, pp.40-42  
[https://www.osce.org/files/f/documents/1/0/485273\\_1.pdf](https://www.osce.org/files/f/documents/1/0/485273_1.pdf)

La **tipologia di supporto richiesto** da parte di chi è colpito da una discriminazione o da una violenza razzista può spaziare dal **semplice ascolto** (supporto emotivo), all'**informazione e orientamento legale**, alla **consulenza legale, psicologica e medica**, al **supporto linguistico all'orientamento sociale**.

Un'adeguata **formazione di base** dovrebbe essere garantita agli operatori impegnati a gestire il primo contatto e a raccogliere le segnalazioni (Livello I).

Per **analizzare e gestire la trattazione dei casi di discriminazione** segnalati, il servizio dovrebbe poter contare sulla possibilità di attivare personale specializzato (legale, medico, di mediazione), in forma volontaria o professionale (Livello II) oppure una rete di referral che consenta un tempestivo riorientamento dell'utente ai servizi idonei di maggiore prossimità.

Il ricorso a **consulenti esterni** potrebbe essere previsto per l'erogazione di **servizi specialistici** che non siano forniti direttamente dall'ente che eroga il servizio (Livello III).

Infine, la **qualità e la molteplicità dei canali di segnalazione** attivati risulta fondamentale per facilitare il contatto con il servizio da parte delle persone esposte al rischio di discriminazione. Tra quelli più utilizzati: un numero telefonico di riferimento, la segnalazione tramite whatsapp e web, l'apertura al pubblico in giorni e orari prefissati di uno sportello in presenza, la pubblicizzazione di tutti i canali di contatto sul sito e sui canali social dell'associazione. Dovrebbe essere inoltre prevista una modalità che consenta di effettuare segnalazioni anonime per evitare che la richiesta di informazioni troppo dettagliate scoraggi la persona che si mette in contatto con il servizio.

La **definizione di procedure formalizzate di raccolta e gestione delle segnalazioni** dovrebbe infine garantire la **tutela della privacy** degli utenti del servizio (si veda più avanti la sezione dedicata alla cura della relazione con gli utenti).

Le finalità, i principi, gli standard di qualità e le modalità di gestione del servizio erogato possono essere illustrati in una **Carta dei servizi** (obbligatoria per i servizi pubblici dal 1994) resa disponibile agli utenti.

## CAPITOLO 6

# LA CURA DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI

La cura della relazione con l'utente a partire dal primo contatto è molto importante per instaurare un rapporto di fiducia ed evitare che la persona che cerca supporto si scoraggi e rinunci a far valere i propri diritti. Per questo è fondamentale che un servizio di supporto rivolto alle vittime di discriminazioni o di violenze razziste, indipendentemente dalla grandezza e dalle risorse di cui dispone, cerchi di operare tenendo conto della delicatezza e dell'importanza della cura della relazione con chi chiede aiuto o supporto<sup>8</sup>.

### ► Tempestività

Chi è colpito da una discriminazione o (ancora più) da una violenza razzista spesso cerca aiuto a partire dall'esigenza emotiva di superare la sensazione di esclusione/umiliazione/rifiuto/isolamento provocata dall'atto o dal comportamento subito. In assenza di punti riferimento o servizi già noti, spesso la ricerca di aiuto avviene online o per telefono. È molto importante che il servizio di supporto sia organizzato in modo tale da poter fornire un riscontro tempestivo alla richiesta di aiuto (ad esempio: rispondendo rapidamente alle segnalazioni che giungono per mail, garantendo che chi risponde al telefono sia in grado di mettere in contatto la persona velocemente con l'operatore di riferimento).

### ► Empatia

Tra i principali timori diffusi tra le persone colpite da forme di discriminazione o di violenza razzista vi è quello di non essere creduti o di incontrare diffidenza e scetticismo. Per questo è fondamentale curare il linguaggio verbale e non verbale in modo tale da rassicurare immediatamente la persona che contatta il servizio mostrando comprensione, solidarietà ed empatia.

### ► Ascolto

Raccontare di aver subito atti e comportamenti discriminatori può essere doloroso e complicato, in particolare quando la discriminazione ha assunto la forma dell'insulto grave o della violenza fisica. È dunque importante creare sin dal primo contatto un clima che possa mettere a suo agio la persona che si rivolge al servizio, garantendo uno spazio dedicato per lo svolgimento del colloquio in presenza, ma anche mostrando disponibilità all'ascolto, evitando di interrompere bruscamente il racconto dell'accaduto e prendendo nota delle informazioni fornite. Tra le informazioni che dovrebbero essere raccolte, possibilmente sin dal primo colloquio, vi sono le seguenti:

- Il nome e cognome della persona e come contattarla (indirizzo, telefono o istituzione o persona della comunità locale che può contattare la vittima)
- Data, orario e luogo della discriminazione/violenza;

8. Le indicazioni che seguono sono state formulate a partire dai report di tre incontri di autoformazione organizzati da COSPE e Lunaria nel 2023 e sulla base delle seguenti fonti: Fruncillo M. (a cura di), TOGETHER! Empowering civil society and Law Enforcement Agencies to make hate crimes visible, Manuale di formazione, 2015; Odihr/Osce-Vbrg, Policy brief, Hate crime victim support, disponibile qui: <https://www.osce.org/files/f/documents/b/e/516375.pdf>; COSPE, Stand Up for Victims' Rights, Carta dei servizi, 2022;



- Una descrizione chiara dell'accaduto e di eventuali dichiarazioni: chi, come, quali danni, presenza di testimoni, presenza di prove, reazioni della persona lesa, eventuale intervento delle forze dell'ordine o del soccorso medico.
- Dati e informazioni sulla presenza di eventuali testimoni
- I dettagli su qualsiasi contatto intercorso con le autorità locali o con soggetti terzi (associazioni, avvocati, medici).

La raccolta delle informazioni da parte dell'operatore potrebbe essere facilitata dalla dotazione di una scheda di rilevazione standard preparata appositamente.

### ► **Approccio centrato sui bisogni di chi si rivolge al servizio**

Agire con cautela e valutare attentamente il bisogno della persona che si rivolge al servizio tenendo in considerazione il rischio di rivittimizzazione e di non ottenere riparazione. Principio deontologico e allo stesso tempo di direzione è cercare di mostrare la massima vicinanza possibile, focalizzando l'attenzione sull'individuazione dei bisogni prioritari espressi da chi ci contatta.

### ► **Autodeterminazione**

Il principio di autodeterminazione dovrebbe guidare qualsiasi intervento di supporto. Una volta informata la persona circa le varie possibilità, l'operatore dovrebbe sempre tenere conto della volontà di chi si rivolge al servizio. Possono infatti presentarsi dei casi in cui i bisogni espressi dalla persona che ci contatta e le possibili opzioni di intervento sono molteplici. Ad esempio, di fronte ad alcune condotte discriminatorie potrebbero essere attivate in alternativa azioni extra-legali o legali. In altri casi può presentarsi la necessità di ricercare all'esterno consulenze specialistiche (ad esempio, mediche, psicologiche). La scelta definitiva sulla tipologia di intervento da intraprendere dovrebbe restare in carico alla persona interessata; la responsabilità e il dovere deontologico dell'operatore del servizio è quello di fornire informazioni sufficientemente accurate sulle opzioni possibili, su ciò di cui il servizio può farsi carico direttamente, sui possibili esiti delle azioni intraprese e sugli eventuali rischi che possono comportare.

### ► **Consenso informato**

Qualsiasi sia l'intervento di cui il servizio intende farsi carico, questo deve essere intrapreso con il consenso e il mandato esplicito della persona interessata opportunamente informata. Il consenso può assumere la forma verbale o scritta. Quest'ultima forma è indispensabile per l'attivazione di interventi legali.

### ► **Riservatezza e protezione dei dati personali**

I colloqui dovrebbero essere condotti in privato e le note dei colloqui dovrebbero essere confidenziali, anche se la persona intervistata dispone altrimenti. È importante rassicurare le persone che contattano il servizio sul fatto che la loro identità resterà riservata fino a quando non decideranno altrimenti. Molte vittime di discriminazioni istituzionali o di violenze razziste temono infatti ritorsioni e tale timore può dissuaderle dalla denuncia o dalla rivendicazione dei propri diritti. È indispensabile ottenere un esplicito consenso alla trattazione e alla condivisione con enti terzi dei dati personali e di quelli sensibili. A tal fine il servizio è tenuto a dotarsi di appositi moduli che consentano alla persona interessata di comprendere come, per quanto tempo i propri dati saranno conservati e utilizzati e di autorizzarne l'uso. Autorizzazioni specifiche dovrebbero essere previste in relazione alla condivisione dei dati e delle informazioni con enti terzi (ad esempio nei casi di riorientamento ad altri servizi) o con operatori dei media.

### ► **Garantire la conservazione delle prove materiali**

Qualsiasi elemento di prova materiale della discriminazione o della violenza razzista (fotografie, registrazioni audio o video, messaggi ricevuti per mail, in chat o sui social network, lettere di minaccia, barattoli spray usati per i graffiti, mattoni o sassi lanciati contro una finestra, foto delle ferite riportate e certificati medici) dovrebbe essere salvaguardato.

### ► **Eliminare le barriere linguistiche**

È importante avere a disposizione interpreti competenti che dovrebbero godere della fiducia delle persone intervistate. I riferimenti di contatto degli interpreti dovrebbero essere registrati nel caso vi fosse un futuro processo. Se l'intervistatore ricorre a membri della comunità che non sono stati formati come interpreti, dovrebbe assicurarsi che questi siano in grado di interpretare pienamente ciò che dice la vittima (senza spiegazioni o interruzioni). In alcuni casi, i parenti potrebbero preferire di tradurre direttamente: si dovrebbe sottolineare che devono riferire esattamente le parole della vittima senza interruzione e che se vogliono aggiungere informazioni, lo possono fare nel corso di un'intervista separata. Si dovrebbe evitare di utilizzare i bambini come interpreti, se possibile.

### ► **Comunicazione e mantenimento della relazione**

Le modalità e gli strumenti di comunicazione con la persona che si rivolge al servizio devono essere concordate con quest'ultima in modo da garantirne la riservatezza e da non esporla a situazioni di rischio. È inoltre importante che sia specificato sin dal primo colloquio quale sarà la persona di riferimento a cui dovrà rivolgersi per fornire o ricevere informazioni sul suo caso. Sarà in ogni caso buona prassi contattare periodicamente la persona interessata non solo per fornire aggiornamenti su eventuali azioni promosse dal servizio, ma anche per monitorare la sua situazione e verificare l'eventuale necessità di azioni/interventi che affianchino quelli già attivati.

## IN SINTESI

- Rispondi in modo tempestivo
- Rassicura: esprimi immediata solidarietà e vicinanza
- Verifica quali sono i bisogni più urgenti
- Ascolta con attenzione il racconto della discriminazione/violenza
- Raccogli informazioni in modo accurato
- Spiega/Informa sui possibili interventi e le loro conseguenze: la decisione della persona direttamente interessata in merito deve essere consapevole.
- Non creare false aspettative
- Rispetta gli interessi e i bisogni della vittima, alla luce della consapevolezza di cui sopra.
- Garantisci la riservatezza e la protezione dei dati personali
- Garantisci la conservazione di eventuali prove materiali
- Elimina le eventuali barriere linguistiche ricorrendo quando necessario a un servizio di mediazione.

# CAPITOLO 7

## MATERIALI E RIFERIMENTI UTILI

A.Rivera, R.Gallissot, Mondher Kilani, *L'imbroglione etnico in quattordici parole chiave*, Edizioni Dedalo, 2001.

A.Rivera, voce "Razzismo", in: UTET, *Diritti umani. Cultura dei diritti e dignità della persona nell'epoca della globalizzazione*, 6 voll., 2007.

Asgi (a cura di), *Racial and ethnic profiling practices in police (border) checks and lack of an accessible and effective remedy in Italy*, 2023, disponibile qui:

[https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2023/07/Submission-CERD-2023\\_ASGI.pdf](https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2023/07/Submission-CERD-2023_ASGI.pdf)

Asgi (cura di), *Vademecum antidiscriminazione. Risposte alle domande più frequenti*, settembre 2022, disponibile qui:

[https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2022/09/VADEMECUM\\_IT\\_rev\\_4.pdf](https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2022/09/VADEMECUM_IT_rev_4.pdf)

Ciervo A., *Discorsi e reati razzisti, condotte discriminatorie. Gli orientamenti della giurisprudenza più recente*, Lunaria, 2017, disponibile qui:

<https://www.lunaria.org/wp-content/uploads/2017/09/rassegnagiurisprudenza.pdf>

COSPE, *Stand Up for Victims Rights, Conosci I tuoi diritti, reagisci ai crimini d'odio*, 2020, disponibile qui: <https://www.cospe.org/paesi/italia/60952/stand-up-for-victims/>

COSPE, *Stand Up for Victims' Rights, Carta dei servizi*, 2022, disponibile qui:

[https://www.cospe.org/wp-content/uploads/2020/09/Carta\\_dei\\_Servizi\\_Vittime\\_HC\\_HS.pdf](https://www.cospe.org/wp-content/uploads/2020/09/Carta_dei_Servizi_Vittime_HC_HS.pdf)

COSPE, *V-Start, Guida per operatori*, 2018, disponibile qui:

<https://www.cospe.org/temi/migrazioni/55667/v-start/>

Fruncillo M. (a cura di), *TOGETHER! Empowering civil society and Law Enforcement Agencies to make hate crimes visible*, Manuale di formazione, 2015

Osce Odhir (edited by) *Using Bias Indicators: A Practical Tool for Police*.

Lunaria (a cura di), *Words are stones, L'hate speech nel dibattito pubblico in sei paesi europei*, 2019, disponibile qui:

<https://www.cronachediordinariorazzismo.org/wp-content/uploads/Report-pagine-singole.pdf>

Lunaria (a cura di), *Cronache di Ordinario Razzismo, Quinto Libro bianco sul razzismo in Italia*, 2020, disponibile qui: <https://www.cronachediordinariorazzismo.org/quinto-libro-bianco/>

Odihr/Osce-Vbrg, *Policy brief, Hate crime victim support*, disponibile qui:

<https://www.osce.org/files/f/documents/b/e/516375.pdf>;

VBRG, OSCE ODIHR, *Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support*, 2021, pp.40-42

[https://www.osce.org/files/f/documents/1/0/485273\\_1.pdf](https://www.osce.org/files/f/documents/1/0/485273_1.pdf)

## Siti utili

[www.asgi.it](http://www.asgi.it)

[www.cartadiroma.org](http://www.cartadiroma.org)

[www.cronachediordinariorazzismo.org](http://www.cronachediordinariorazzismo.org)

[www.cospe.org](http://www.cospe.org)

<https://hatecrime.osce.org/>

<https://www.interno.gov.it/it/ministero/osservatori-commissioni-e-centri-coordinamento/osservatorio-sicurezza-contro-atti-discriminatori-oscad>

<https://www.unar.it/portale/web/guest/home>

<https://www.osce.org/odihr/hate-crime-victim-support>

## Mappe servizi

<https://www.cronachediordinariorazzismo.org/wp-content/uploads/sportelli-contro-razzismo-1-1.pdf>

<https://www.cronachediordinariorazzismo.org/legal-point/>

<https://www.jumamap.it/it/>

