

**RENDERE VISIBILI  
I REATI DI ODIO**

**FACING  
FACTS**

Guida per il monitoraggio dei  
reati di odio  
e degli episodi di pregiudizio

**Pubblicazione edita da CEJI - A Jewish Contribution to an Inclusive Europe per conto di Facing Facts! Partenariato  
© 2012 CEJI**

[www.facingfacts.eu](http://www.facingfacts.eu)

Tutti i diritti riservati. I contenuti di questa pubblicazione possono essere usati e copiati liberamente per fini didattici e altri scopi non commerciali, con l'obbligo di accompagnare ogni riproduzione o citazione con un riconoscimento: "Fonte: Facing Facts! Project © 2012 CEJI"

Progetto grafico di Imprimerie Saint Sauveur - 14930 Éterville - Francia  
Stampato in Francia da Imprimerie Saint Sauveur - 14930 Éterville

Facing Facts! è un progetto coordinato da CEJI - A Jewish Contribution to an Inclusive Europe (Belgio), in partenariato con il CST - Community Security Trust (GB), il CIDI - Dutch Centre for Documentation and Information Israel (Paesi Bassi) e COC - Federation of Dutch Associations for the Integration of Homosexuality (Paesi Bassi).

<b>Ringraziamenti</b>	p.4
<b>Introduzione</b>	p.5
<b>Capitolo 1: Raccolta e verifica dei dati</b>	p.6
1.1 Norme e linee guida per la raccolta dei dati	p.6
1.2 Procedura di raccolta dei dati	p.7
1.3 Classificazione dei dati	p.8
<b>Capitolo 2: Classificazione degli episodi e indicatori di pregiudizio</b>	p.9
2.1 Tipi di episodio	p.9
2.2 Indicatori di pregiudizio	p.13
<b>Capitolo 3: Segnalazione dei reati di odio</b>	p.16
3.1 Norme e linee guida per la creazione di un sistema di segnalazione coerente	p.16
3.2 Monitoraggio del processo di analisi, del contesto sociale e degli indici di segnalazione	p.18
3.3 Destinatari delle relazioni sui reati di odio	p.19
3.4 Struttura delle relazioni	p.20
<b>Capitolo 4: Monitoraggio dei mezzi di comunicazione</b>	s.22
4.1 Mezzi di comunicazione e reati di odio - un ruolo ambivalente	p.22
4.2 Linee guida per il monitoraggio dei discorsi di odio diffusi dai media	p.23
4.3 Ruolo delle OSC nella lotta all'odio telematico	p.24
<b>Segnalare i reati di odio: esempi di buone pratiche</b>	p.28
<b>Capitolo 5: Assistenza alle vittime</b>	p.30
5.1 Diritti delle vittime e norme di base	p.30
5.2 Servizi forniti alle vittime di reati di odio	p.33
5.2.1 Consulenza di base (aiuto pratico)	p.33
5.2.2 Solidarietà alle vittime e promozione delle OSC	p.34
<b>Assistenza alle vittime: esempi di buone pratiche</b>	p.35
<b>Capitolo 6: Modelli di collaborazione tra OSC, polizia, autorità locali e governo</b>	p.36
6.1 Definire i livelli di servizio	p.36
6.2 Stabilire delle relazioni	p.36
6.3 Operare senza accordi di collaborazione	p.38
6.4 Metodologia: modelli operativi	p.38
6.4.1 Segnalazione dei reati	p.38
6.4.2 Condivisione dei dati	p.39
<b>Modelli di cooperazione: esempi di buone pratiche</b>	p.40
<b>Capitolo 7: Come combattere i reati di odio attraverso la sensibilizzazione?</b>	p.42
7.1 Condizioni necessarie all'efficacia delle strategie di sensibilizzazione	p.43
7.2 Metodologia: azioni di pianificazione e valutazione sulla base delle risorse disponibili	p.46
<b>Glossario</b>	p.47
<b>Bibliografia</b>	p.52

# RINGRAZIAMENTI

**Questa guida è stata redatta da una squadra fantastica che vogliamo ringraziare per il suo impegno nel progetto e la sua dedizione per la creazione di una società inclusiva.**

## **Esperti e co-autori**

- Paul Giannasi, commissario di polizia del ministero della Giustizia del Regno Unito
- Viktoria Mlynarcikova, Open Society Foundation (Slovacchia)
- Joanna Perry, responsabile per i reati di odio dell'Ufficio per le istituzioni democratiche e i diritti umani (ODIHR) dell'OSCE
- Richard Polacek, consigliere indipendente per le politiche sociali (Repubblica ceca)
- Robert O. Trestan, consigliere per i diritti civili degli Stati orientali della Anti Defamation League (USA)

## **Partecipanti al workshop tenutosi a Bruxelles nel 2012 per la presentazione delle buone pratiche sul campo**

- Miguel Callejo, Movimiento Contra la Intolerancia (Spagna)
- Lisbeth Garly Andersen, Istituto danese per i diritti umani (Danimarca)
- Gabriela Jirásková, comunità ebraica di Praga (Repubblica ceca)
- Klara Kalibova In IUSTITIA (Repubblica ceca)
- Mirosława Makuchowska, Campagna contro l'omofobia (Polonia)

## **Partner del progetto Facing Facts!**

- Jochem Beunderman, COC – Paesi Bassi
- Elise Friedmann, CIDI - Centre for Information and Documentation on Israel
- Mark Gardner, CST (Regno Unito)
- Joel Le Deroff, ILGA Europe
- Robin Sclafani, CEJI – A Jewish Contribution to an Inclusive Europe
- Melissa Sonnino, CEJI – A Jewish Contribution to an Inclusive Europe
- Michael Whine, CST (Regno Unito)

## **Perché una guida sulla raccolta e la segnalazione dei dati sui reati di odio?**

La raccolta, l'analisi e la segnalazione di dati relativi ai reati di odio può dotare le comunità e le organizzazioni della società civile (OSC) di un potente strumento per comunicare i propri timori al governo, alle forze dell'ordine, ai mezzi di comunicazione, ecc. Per poter propugnare politiche pubbliche migliori, volte alla prevenzione e alla lotta ai reati di odio e alla garanzia di servizi adatti alle necessità delle vittime, sono necessari dati affidabili basati su fatti oggettivi.

Oggi in Europa esistono enormi differenze nella raccolta e nella verifica dei dati e nelle modalità di denuncia dei reati di odio da parte delle OSC. La diversità di approcci e metodologie è allo stesso tempo un pregio e un impedimento, in particolare quando si tratta di mettere a confronto le tendenze dei vari paesi al fine di elaborare politiche europee e incoraggiare gli Stati membri dell'UE a predisporre politiche nazionali migliori.

La presente guida Facing Facts! fornisce consigli alle OSC sulla raccolta, la verifica e la classificazione dei dati sui reati di odio e sulla segnalazione dei reati e degli episodi di pregiudizio. Questa guida non pretende in alcun modo imporre un'unica metodologia di raccolta dati o di segnalazione dei reati di odio. Facing Facts! si basa sulla ricca esperienza delle OSC che si sono impegnate per molti anni nella lotta ai reati di odio e che si sono unite in una riflessione approfondita sulla propria metodologia di lavoro, le lezioni apprese e le possibilità di migliorare ancora.

# CAPITOLO 1 - RACCOLTA E VERIFICA DEI DATI

Le OSC sono invitate a segnalare i reati di odio commessi nei rispettivi paesi al fine di colmare i vuoti lasciati dai governi o di fornire una prospettiva più completa per individuare i servizi di prevenzione e intervento. Affinché i dati sui reati di odio siano ritenuti affidabili e vengano effettivamente usati dai governi

e dai loro organi di giustizia penale, questi dovranno essere presentati in una forma compatibile con le norme del sistema giudiziario penale. Pertanto, la raccolta dei dati deve basarsi il più possibile su prove dirette utilizzabili nelle indagini o nelle verifiche successive.

## 1.1 Norme e linee guida per la raccolta dei dati

La velocità con cui le notizie sui reati di odio possono diffondersi all'interno delle comunità è una delle ragioni dell'importanza della segnalazione veloce e accurata del reato. È sufficiente che un mezzo di comunicazione parli di un reato di odio contro una particolare comunità per generare la sensazione che quello specifico gruppo sia stato preso di mira. Senza dati certi, è impossibile sapere se l'aumento percepito corrisponda a una crescita effettiva. Se l'aumento esiste, sono necessari dati attendibili per sapere dove e quando si sono verificati i reati di odio, le loro modalità e, di conseguenza, quale debba essere la risposta delle forze dell'ordine e della comunità.

Le possibili fonti dei dati sono costituite da:

- vittime,
- OSC che segnalano reati di odio quando la vittima non sia in grado o non voglia farlo di persona (conosciute anche come segnalazioni ad opera di terzi),
- amici e parenti della vittima,
- polizia,
- articoli di giornale e servizi radiotelevisivi.

In base alle necessità e alle risorse del o dei gruppi cui appartiene la vittima e ai rischi di esposizione associati alla segnalazione, le OSC dovranno considerare attentamente le varie implicazioni legate alla scelta di uno o più dei seguenti meccanismi destinati a ricevere le segnalazioni di episodi o reati di odio direttamente dalle vittime:

- moduli di segnalazione online che consentono l'anonimato,
- numeri telefonici di assistenza,
- incontri di persona.

A prescindere dal sistema di raccolta dati, è necessario che le OSC siano ben preparate a rispondere alle necessità delle vittime con cui sono in contatto diretto e a garantire la formazione necessaria al personale o ai volontari. Maggiori informazioni sull'assistenza alle vittime sono fornite nel capitolo 5 della presente guida.

Con meccanismi affidabili di raccolta dati, relazioni ben strutturate e una buona cooperazione tra OSC e forze dell'ordine, i processi di condivisione dei dati possono essere istituzionalizzati mediante accordi formali. Gli accordi di condivisione dei dati consentono alla polizia di condividere informazioni sui reati di odio, sui loro autori e sulle vittime. Alcuni esempi: il protocollo generico di condivisione dei dati istituito dall'Associazione degli ufficiali di polizia (ACPO), l'organismo centrale della polizia nazionale del Regno Unito, di cui alcune varianti sono state siglate tra CST e autorità di polizia di Greater Manchester e il corpo di polizia dell'Hertfordshire; il protocollo firmato dal governo della Catalogna per consentire la condivisione di informazioni con le OSC locali.

## 1.2 Procedura di raccolta dei dati

**La raccolta dei dati richiede che gli episodi di pregiudizio siano effettivamente segnalati, sebbene in forma anonima. Ma per farlo le vittime hanno bisogno di conoscere il servizio, i punti di contatto ed essere sicure che la propria privacy e il proprio dolore siano trattati in modo rispettoso. Alcuni gruppi di vittime hanno a disposizione buone organizzazioni ben strutturate a servizio della propria comunità, pertanto la “promozione” del servizio non presenta problemi. Tuttavia, per altre comunità, contesti e a volte per una nuova OSC, il passo più difficile può essere proprio il primo: costruire la fiducia e motivare le vittime a denunciare la propria esperienza.**

- Promuovere il servizio di segnalazione di episodi di pregiudizio o reati di odio (numero telefonico, sito web, centro) con volantaggio, manifesti nei luoghi di incontro della comunità, pubblicità sui mezzi di comunicazione, discorsi nei luoghi di incontro o ai capi della comunità. Inoltre, comunicare il servizio alla polizia e cominciare a richiedere la condivisione dei dati. Questa pubblicità non deve allarmare le comunità, ma deve essere efficace.
- Si raccomanda l'uso di moduli di segnalazione standard per consentire di raccogliere e conservare tutte le informazioni rilevanti. I moduli standard consentono una classificazione accurata e la successiva analisi dei reati di odio in base alla tipologia.
- Le segnalazioni devono essere verificate e, se possibile, corroborate da testimoni. In caso di reato di odio è necessario chiedere anche ai testimoni che percezione hanno avuto e non solo alle vittime. Quanto riportato dalla stampa e da altri media non è sufficiente, è necessario ascoltare la/e vittima/e o i testimoni.
- Ove possibile, le denunce dovrebbero essere presentate alla polizia, per assicurarsi che esista una registrazione del reato (e che ne sia riconosciuta la natura) e per identificare altre informazioni rilevanti, ad es. informazioni mancanti nella segnalazione della vittima, similitudini con altri reati, identificazione degli autori.
- I reati di odio non sono casi isolati, pertanto, anche gli episodi di natura non penale devono essere registrati e analizzati. Tali episodi possono indicare un problema nuovo o in crescita - ad es. l'arrivo di un gruppo razzista nella zona - e possono anche condurre a reati, se i loro autori non vengono sottoposti a indagine o scoraggiati.
- Ove possibile, si dovrebbero scattare fotografie, datare e identificare l'episodio.

### 1.3 Classificazione dei dati

I dati dovrebbero essere classificati in base al tipo di reato di odio o di episodio di pregiudizio (v. capitolo 2). La classificazione dei dati consente di analizzare le tendenze, dunque di stabilire se i reati di odio sono in aumento, in diminuzione, se si mantengono stabili oppure se sono diffusi su base regionale o nazionale. Ad esempio, i dati del Regno Unito sull'antisemitismo non sono presentati isolatamente, ma comparati con quelli degli anni precedenti e suddivisi per tipo, per presentare un quadro generale, piuttosto che un'istantanea.

Esiste una relazione diretta tra il modulo di segnalazione individuale, su cui vengono immediatamente registrate le informazioni ricevute da una vittima o da un'altra fonte, e il sistema di classificazione dei dati. Tutte le informazioni presenti nel modulo possono essere ritrovate anche negli archivi, consentendo l'isolamento e l'analisi dei dati dopo un certo periodo di tempo. Alcune categorie possono essere comuni a tutti i gruppi comunitari, mentre altre possono essere adattate a uno specifico contesto socio-culturale. Anche il contesto nazionale e il modo in cui sono organizzate le forze dell'ordine influiranno sulla classificazione operata, come ad esempio la suddivisione di un territorio in regioni. Se la vittima ha già avuto contatti con la polizia, potrebbe essere importante conoscere il numero di riferimento del reato e il nome del funzionario incaricato.

È importante avere chiari gli indicatori di pregiudizio sui quali intende lavorare l'OSC e sviluppare una serie di interrogativi che aiutino a rispondere alla domanda: questo reato o episodio era motivato dall'odio? Se l'episodio ricade in più categorie, ad es. se è motivato sia da odio religioso che di genere, si deve registrare in entrambe le categorie e fornire una spiegazione.



## CAPITOLO 2 - CLASSIFICAZIONE DEGLI EPISODI E INDICATORI DI PREGIUDIZIO

Il **reato di odio** (o reato di pregiudizio<sup>1</sup>) è un atto criminale motivato da un preconcetto o da un pregiudizio verso un particolare gruppo di persone. Pertanto, il reato di odio comprende due distinti elementi:

- è un atto che costituisce reato ai sensi della normativa penale,
- l'autore/autrice del reato agisce in base a un preconcetto o a un pregiudizio.

I reati di odio o gli episodi di pregiudizio possono avere una delle seguenti motivazioni: razza/etnia, religione, nazionalità, età, disabilità, sesso, orientamento sessuale o identità di genere. Le definizioni giuridiche di reato di odio variano notevolmente da uno Stato all'altro e non includono necessariamente tutti gli atti violenti basati sulle motivazioni suindicate. L'autore di un reato di odio o di un episodio di pregiudizio sceglie la vittima in base alla sua appartenenza reale o percepita a un particolare gruppo.

Un episodio di pregiudizio è un atto che comporta un preconcetto o un pregiudizio del tipo sopra descritti, ma la cui gravità non è tale da costituire reato.

Sebbene gli episodi di pregiudizio non sono sempre accompagnati da reati, essi spesso precedono, conducono o creano il contesto per i reati di odio, possono dunque essere precursori di crimini più seri. La registrazione di episodi di pregiudizio può essere utile non solo per dimostrare un contesto di molestie, ma anche per fornire le prove di un'escalation di violenza<sup>2</sup>.

Per assistere le OSC nella creazione di un sistema strutturato per la raccolta e la segnalazione dei dati relativi a reati di odio ed episodi di pregiudizio, questo capitolo fornisce:

- una lista di diversi **tipi di episodio** che possono essere qualificati come reati di odio o episodi di pregiudizio,
- una serie di **indicatori di pregiudizio** che segnalano la possibilità che un caso coinvolga un reato di odio e che dovrebbero spingere a condurre ulteriori indagini circa il movente del reato.

### 2.1 Tipi di episodio

È auspicabile che un sistema di segnalazione efficiente dei reati di odio e degli episodi di pregiudizio includa sia gli atti punibili dalla legge, sia le azioni violente che ricadono nella zona grigia delle minacce e delle intimidazioni che non sono necessariamente perseguibili come atti criminali. Ove possibile, queste dovrebbero essere chiaramente definite e separate le une dalle altre.

È altresì importante tenere a mente che le categorie di episodi dovrebbero corrispondere, in linea di massima, con i tipi di reato, in modo che l'elemento criminale del reato di odio sia sempre chiaramente registrato. Ciò sarà di aiuto al momento di negoziare con la polizia l'accettazione dei dati delle OSC come misura di diffusione e di assistenza per la raccolta di informazioni che possono essere usate come prove nei processi di singole vittime.

I diversi tipi di episodio ("omicidio", "aggressione fisica grave", "aggressione", ecc.) possono avvenire in circostanze molto diverse, come in un luogo pubblico, presso un domicilio privato (violenza domestica) e presso istituti (ad es. nei confronti di persone con disabilità).

<sup>1</sup> Il pregiudizio ha un significato più ampio dell'odio, e un movente basato sul pregiudizio presuppone l'esistenza di un qualche tipo di preconcetto nei confronti di una caratteristica personale. Il pregiudizio può riguardare una persona, una caratteristica o un'idea (nel caso in cui la vittima simbolizzi quella caratteristica o quell'idea).

<sup>2</sup> Adattato da Hate Crime Laws, a practical Guide, Ufficio per le istituzioni democratiche e i diritti umani, <http://www.osce.org/odihr/36426> p. 16

## Tipi di episodio

Categoria	Sotto-categoria	Descrizione
Omicidi		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualsiasi aggressione a una persona che comporti la sua morte.</li> </ul>
Violenze fisiche estreme	Lesioni fisiche gravi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualsiasi aggressione a una persona che possa potenzialmente causare lesioni fisiche gravi.</li> <li>• Qualsiasi attentato a una proprietà, ad es. incendiario o dinamitardo, dove esista la possibilità che le persone che vi si trovano vengano uccise, ad esempio se l'edificio è abitato o occupato al momento dell'attentato.</li> <li>• Bombe, incluse missive esplosive. È compreso qualsiasi dispositivo che possa esplodere o che sia stato disinnescato e che possa potenzialmente causare la morte. Include inoltre qualsiasi dispositivo che si ritenga sia stato considerato idoneo dal suo mittente, anche se analisi successive ne abbiano dimostrato l'assemblaggio erroneo e quindi l'impossibilità di esplodere.</li> <li>• Rapimenti.</li> <li>• Sparatorie.</li> <li>• Aggressioni a mano armata o con altri oggetti atti a ferire.</li> </ul>
	<b>Aggressioni sessuali</b>	<p>Un atto di violenza sessuale può essere commesso dal/la partner della vittima (sposata o meno), dal/la partner precedente, da un membro della famiglia o da un/una convivente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stupro<sup>3</sup>.</li> <li>• Aggressione sessuale<sup>4</sup>.</li> <li>• Sfruttamento sessuale da parte del personale di assistenza, ad es. contatto sessuale di qualsiasi genere tra un/una professionista di assistenza (medico, terapeuta, assistente, insegnante, sacerdote, professore, agente di polizia, avvocato, ecc.) e un/una cliente/paziente.</li> <li>• Molestie sessuali, incluse avance sessuali indesiderate, richieste di favori sessuali e altre condotte verbali o fisiche di natura sessuale.</li> <li>• Stalking, incluso il contatto ripetuto e indesiderato (telefonate, email, lettere, apparizioni inattese, pedinamenti o attese, minacce nei confronti della persona o della sua famiglia).</li> </ul>
<b>Aggressioni</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualsiasi tipo di aggressione contro una o più persone che non presuppone una minaccia per la loro vita e che non è grave. Sono incluse le aggressioni di minore gravità.</li> <li>• Tentata aggressione che fallisce, per autodifesa della vittima o perché questa riesce a fuggire.</li> <li>• Lancio di oggetti a una o più persone, anche se l'oggetto manca il bersaglio.</li> </ul>

3 Lo stupro può essere definito come un rapporto sessuale forzato, che include la penetrazione vaginale, anale oppure orale. La penetrazione può avvenire con una parte del corpo o un oggetto. Le vittime di stupro possono essere forzate con minacce o atti fisici. Chiunque può essere vittima di uno stupro: donne, uomini o bambini, eterosessuali o omosessuali.

4 Le aggressioni sessuali possono essere definite come contatti sessuali non desiderati, che non arrivano a considerarsi stupri o tentativi di stupro. Sono inclusi il tocco e il palpeggiamento.

<b>Danni alla proprietà</b>	<b>Attentati contro la proprietà, inclusa la profanazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualsiasi attentato fisico diretto contro la proprietà, che non presupponga un pericolo di morte. È inclusa anche qualsiasi forma di profanazione. Sono comprese l'imbrattatura con slogan o simboli violenti e l'affissione di manifesti o adesivi su proprietà altrui (ad es. svastiche su beni appartenenti a ebrei), inclusi graffi o danni arrecati a una proprietà che sembra sia stata presa di mira in quanto considerata appartenente a una certa comunità.</li> <li>• Danni a veicoli o ad altri beni personali appartenenti ai membri di una comunità determinata che sembra siano stati presi di mira a causa di tale appartenenza.</li> </ul>
	<b>Incendi dolosi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attentati incendiari a proprietà dove non vi sia pericolo di morte, ad esempio se l'edificio è disabitato al momento dell'attentato.</li> <li>• Tentativi falliti, ad esempio tentato incendio doloso ove il fuoco non viene appiccato o il piromane viene interrotto</li> </ul>
<b>Minacce e/o violenza psicologica</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualsiasi minaccia chiara ed esplicita, sia verbale che scritta. Se la minaccia non è chiara ed esplicita, l'episodio dovrà registrarsi come "comportamento offensivo".</li> <li>• Qualsiasi "bomba" che si rivela essere fasulla. Si intende un oggetto preparato in modo da sembrare un vero dispositivo esplosivo, ma che non funziona, ad es. non contiene materiale esplosivo.</li> <li>• Stalking, incluso il contatto ripetuto e indesiderato (telefonate, email, lettere, apparizioni inattese, ecc.), pedinamenti o attese, minacce nei confronti della persona o della sua famiglia.</li> <li>• Ricatto con minaccia di divulgare pubblicamente (o a un membro della famiglia o sul luogo di lavoro) l'appartenenza di una persona a un certo gruppo target (ad es. LGBTI).</li> <li>• Restrizione della libertà (ad es. la reclusione di una persona).</li> <li>• Diffamazione (ad es. rendere pubblica l'identità LGBTI di qualcuno, la sua appartenenza a un certo gruppo religioso o una sua disabilità).</li> <li>• Bullismo (ad es. a scuola, sul luogo di lavoro).</li> </ul>
<b>Discorsi di odio</b>	<b>Discorsi pubblici di odio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discorsi pubblici di odio, ad es. da parte di politici.</li> </ul>
	<b>Odio telematico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discorsi di odio veicolati da Internet e da mezzi di comunicazione sociali.</li> </ul>

	<p><b>Comportamenti offensivi</b></p>	<p>Questo tipo di comportamento può spesso non arrivare a costituire reato, ma è comunque importante da monitorare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insulti verbali, sia dal vivo sia per telefono o sulla segreteria telefonica. Sono comprese le offese che siano state rivolte erroneamente, o che siano state ascoltate da persone che non sono membri della comunità presa di mira.</li> <li>• Insulti scritti tramite email, messaggi di testo, lettere personali (ossia quelle rivolte e inviate a una persona in particolare). Sono compresi i messaggi offensivi su una certa comunità che vengono inviati a persone che non sono membri di tale comunità. Questa categoria non include l'invio massivo di volantini, email o altre pubblicazioni offensive, che sarà trattato alla voce "Materiale stampato e corrispondenza massiva".</li> <li>• Graffiti o adesivi offensivi su proprietà non collegate alla comunità presa di mira. Quando è chiaro che una serie di adesivi o graffiti sia stata realizzata nello stesso momento e dalla stessa persona, questi sono registrati come un singolo episodio.</li> </ul>
	<p><b>Materiale stampato e corrispondenza massiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volantini aggressivi prodotti in grandi quantità che vengono inviati a più di un destinatario. Si intende l'invio massivo di corrispondenza e non i casi individuali di email offensive, che ricadono nelle categorie "Comportamento offensivi" o "Minacce" (in base al contenuto).</li> <li>• Documenti che sono di per sé offensivi, indipendentemente dall'appartenenza del destinatario alla comunità presa di mira.</li> <li>• Distribuzione di materiale rivolto intenzionalmente a delle persone specifiche, anche se il materiale in sé non è offensivo nei confronti della loro comunità. Ad esempio, invio massivo di documenti neo-nazisti a indirizzi dove risiedono degli ebrei, anche se all'interno dei documenti non si menzionano gli ebrei.</li> <li>• Email offensive inviate a specifiche persone o organizzazioni che, ad esempio, fanno parte di liste email o gruppi online. Non è incluso il materiale generalmente disponibile su siti web.</li> <li>• Qualsiasi spedizione massiva di materiale stampato deve essere registrata come singolo episodio piuttosto che registrare la segnalazione di ciascuna vittima come un episodio a sé stante. Ciò nonostante, se lo stesso materiale viene inviato in più di un'occasione, ciascun evento deve essere registrato separatamente.</li> </ul>
<p><b>Episodi di pregiudizio</b></p>		<p>Qualsiasi episodio di pregiudizio che non sia considerato reato di odio.</p>

## 2.2 Indicatori di pregiudizio

Gli indicatori di pregiudizio sono fatti oggettivi che è necessario considerare per determinare la presenza di un reato di odio. Da soli non confermano che un episodio costituisca un reato di odio, ciò nonostante, un indicatore di pregiudizio segnala che potrebbe essere necessaria un'ulteriore indagine per chiarire le cause dell'episodio. È fondamentale registrare queste informazioni al fine di provare che un evento sia stato motivato da pregiudizio, senza di esse, gli inquirenti non saranno inclini a prendere seriamente le accuse e le organizzazioni internazionali non le terranno in considerazione. Inoltre, questo aspetto è importante ai fini della raccolta dati.

In generale, bisogna sottolineare che quando le OSC preparano un fascicolo da portare davanti a una giurisdizione che prevede una disciplina relativa ai reati di odio, dovranno porre attenzione alle norme legali e agli indicatori richiesti. Quando il reato di odio o di pregiudizio non è previsto dalla legislazione, le OSC dovranno scegliere i propri indicatori di pregiudizio indipendentemente da essa. In tal caso, la lista di indicatori proposta può costituire una guida utile.

Le seguenti note preliminari sono importanti per comprendere e utilizzare correttamente la lista di indicatori di pregiudizio.

- Sebbene sia molto importante considerare la percezione dell'episodio da parte della vittima, le OSC (e gli inquirenti) devono essere consapevoli che questa potrebbe non riconoscere che l'episodio sia stato motivato dall'odio o dal pregiudizio. Allo stesso modo, al momento di identificare gli indicatori di pregiudizio, non è fondamentale determinare se la vittima appartiene effettivamente a un certo gruppo; ci si deve concentrare piuttosto sulla motivazione dell'autore, basata sulla sua percezione di chi sia la vittima. Pertanto, è importante cercare le prove dell'esistenza del pregiudizio, piuttosto che le caratteristiche di appartenenza della vittima a un determinato gruppo/comunità. Affermare semplicemente che la vittima appartiene a un gruppo protetto non è sufficiente per qualificare l'episodio come reato di pregiudizio.
- Le espressioni ostili rivolte ai membri di una certa comunità possono variare nel tempo. Inoltre, la natura delle informazioni sul reato di odio potrebbe non essere ovvia come quella riguardante altri ambiti criminali (come furti o rapine) e il pericolo si presenta quando gli indicatori sono mal strutturati o non adeguatamente interpretati. Pertanto, è importante che le OSC rimangano in stretto contatto con le comunità possibilmente interessate, per essere in grado di comprendere come i diversi gruppi possono essere presi di mira e dunque anche mantenersi aggiornate sul linguaggio che viene utilizzato correntemente per esprimere ostilità e pregiudizio verso particolari gruppi. Ascoltare e agire su tutte le fonti di informazione è altrettanto fondamentale per assicurare un'adeguata interpretazione degli indicatori di reati di odio o di episodi di pregiudizio<sup>5</sup>.
- Se in un caso determinato è possibile identificare solo un indicatore di pregiudizio, la mancanza di altri indicatori potrebbe significare che non si tratta di un reato di odio. Se ad esempio avviene un furto in un luogo di culto (ad es. una sinagoga o una moschea) o in qualsiasi altro luogo importante per una comunità (ad es. un luogo di incontro di omosessuali), ma non ci sono altre prove dell'esistenza del pregiudizio, potrebbe darsi che in tale caso specifico si sia trattato solo di un furto.
- È anche importante sottolineare che l'autore potrebbe appartenere alle forze dell'ordine, ad es. polizia, ufficiali di sicurezza, ecc. A questo rispetto le forze dell'ordine hanno una particolare responsabilità.

Per tutte queste ragioni, la lista di indicatori di pregiudizio proposta deve essere intesa come un elenco aperto e indicativo.

---

<sup>5</sup> Ad esempio, sebbene il caso seguente possa costituire un reato di odio molto grave, potrebbe non essere qualificato come tale, perché gli indicatori di pregiudizio, come la percezione della vittima e le parole pronunciate al momento del fatto, non sono stati registrati: il 6 aprile, Angela, un transessuale, è stata violentata da una persona di identità sconosciuta, dietro al National Theatre of Opera - zona dove la maggior parte della comunità transessuale offre sesso a pagamento. La persona l'ha colpita, presa a pugni e ferita con un coltello.

Indicadores de delito de odio	Domande utili a determinare la presenza di un indicatore di pregiudizio
Percezione della vittima	La vittima ha percepito che si tratta di un episodio basato sul pregiudizio? Tenere a mente che la vittima non sempre comprende di essere stata aggredita a causa del pregiudizio. Le vittime spesso cercano altre motivazioni per spiegare un'aggressione, perché l'appartenenza al loro gruppo rappresenta un aspetto di se stessi che, generalmente, non è possibile modificare; saranno sempre identificate come membri di tale gruppo e, pertanto, potenzialmente oggetto di aggressioni.
Percezione dei testimoni	Il testimone ha percepito che si tratta di un episodio basato sul pregiudizio? La percezione della vittima e quella del testimone potrebbero essere diverse. Bisogna considerarle entrambe.
Differenze tra la persona sospetta e la vittima in termini di razza, origine religiosa, etnica o nazionale, genere, orientamento sessuale, ecc.	La persona sospetta e la vittima differiscono in termini di razza, religione, origine etnica o nazionale, genere e/o orientamento sessuale? La vittima è membro di un gruppo largamente minoritario rispetto a un altro gruppo presente nella zona dove è avvenuto l'episodio? La vittima si è recentemente trasferita nella zona dove è avvenuto l'episodio? Esistono trascorsi di animosità tra il gruppo della vittima e il gruppo della persona sospetta? La vittima era impegnata in attività del proprio gruppo al momento dell'episodio? La vittima, sebbene non appartenga al gruppo preso di mira, è membro di un gruppo di sensibilizzazione che lo sostiene, oppure era in compagnia di un membro di tale gruppo? La vittima viene associata a un membro del gruppo target (ad es. sposata con un membro del gruppo, o familiare di un membro del gruppo)? Il credo/origine nazionale/orientamento sessuale/disabilità, ecc. della vittima sono noti pubblicamente?
Luogo	La vittima si trovava in una zona o in un luogo, o nei pressi di questo, associato con o frequentato da un particolare gruppo (ad es. un centro della comunità o una moschea, chiesa, sinagoga o altro luogo di culto, un cimitero religioso) o presso un luogo di incontro informale per una determinata comunità (ad es. bar o locale LGBT)? L'episodio è avvenuto vicino a luoghi collegati al gruppo dell'autore/autrice (ad es. sedi di organizzazioni estremiste) o qualsiasi altra area con alta incidenza di reati di odio?
Data:	L'episodio è avvenuto in una data di particolare importanza per il gruppo target cui appartiene la vittima (ad es. festività religiose o giorno di celebrazione etnica o nazionale, giorno della marcia dell'orgoglio LGBT)? L'episodio è avvenuto in una data di particolare importanza per il gruppo del/la suo autore/autrice o in una data che egli/ella possa considerare collegata al gruppo della vittima (ad es. guerra di Gaza, 11 settembre, diffusione di alcuni tipi di messaggi mediatici al momento del reato)?
Linguaggio e parole utilizzate, incluse dichiarazioni scritte, gesti, graffiti, segni visibili della persona sospetta	La persona sospetta ha fatto commenti, dichiarazioni scritte o gesti riguardanti la provenienza della vittima? Sul luogo dell'episodio sono stati realizzati disegni, simboli, segni o graffiti? Se l'obiettivo è stato una proprietà, questa rivestiva un significato religioso o culturale, come un monumento storico o un cimitero? La persona sospetta ha/aveva addosso qualsiasi elemento visibile (tatuaggi, abiti, taglio di capelli) che facciano intuire la sua appartenenza a un gruppo specifico opposto a quello della vittima?
Gruppi discriminatori organizzati	?Sul luogo dell'episodio sono stati lasciati oggetti o cose che possano suggerire che il reato è opera di organizzazioni paramilitari o di estremisti nazionalisti? Ci sono prove delle attività di tale gruppo nell'area circostante? Qualche gruppo discriminatorio organizzato ha rivendicato il reato?
Trascorsi di reati di odio/episodi di pregiudizio	Si sono verificati episodi precedenti simili nella zona? La vittima ha ricevuto corrispondenza minatoria, telefonate o ha subito aggressioni verbali relative alla sua appartenenza a un gruppo determinato? La vittima è stata ricattata minacciando di rendere pubblica la sua appartenenza a un gruppo target (ad es. l'orientamento LGBT della vittima)?



Caratteristiche della proprietà (in caso di attentati contro la proprietà)	La proprietà attentata/danneggiata è sita in una struttura o in un luogo che appartiene a comunità che sono oggetto di discriminazione (ad es. luogo di culto, scuola frequentata da una specifica comunità, luogo di incontro di una comunità, come un bar/locale LGBT)? La proprietà riveste un'importanza religiosa o un'altra importanza simbolica per una particolare comunità oppure è un centro della vita della comunità?
Caratteristiche dell'autore/autrice del reato	L'autore/autrice del reato ha precedenti di episodi/reati con un modus operandi simile e che hanno coinvolto altre vittime della stessa razza, religione, origine etnica/nazionale, disabilità o orientamento sessuale? L'autore/autrice ha precedenti di condotte ispirate dall'odio? L'autore/autrice è un membro di, o frequenta membri di gruppi discriminatori più o meno organizzati? L'autore/autrice, nelle dichiarazioni successive all'arresto o durante la commissione del reato, riconosce la vittima come appartenente al gruppo preso di mira?
Grado di violenza	Il grado di violenza usato contro la vittima è stato particolarmente elevato?

### **FFattori comuni ai reati di odio nei confronti di persone con disabilità**<sup>6</sup>

Una panoramica dei reati di odio nei confronti di persone con disabilità rivela una tendenza comune di fattori aggiuntivi, oltre al reato stesso, come ad es.:

- I di solito ci sono stati episodi precedenti,
- i reati occasionali diventano sistematici e sia la singola vittima, sia la sua famiglia/amici o altre persone con disabilità sono regolarmente prese di mira,
- gli autori sono spesso "amici", assistenti, conoscenti, vicini, ecc.,
- gli episodi crescono in gravità e frequenza,
- negli episodi sono coinvolti diverse persone che legittimano e incoraggiano il/i principale/i autore/i del reato - spesso firmando con i telefoni cellulari e inviando le immagini a amici/siti di reti sociali, YouTube, ecc.,
- false accuse di pedofilia alla vittima o di essere uno "spione",
- aggressioni prolungate, violenza eccessiva,
- crudeltà, umiliazione, trattamento degradante, spesso collegato con la natura della disabilità, ad esempio bendare qualcuno **affetto** da una forte sordità, distruggere gli ausili di deambulazione, ecc.

### **Supposizioni errate comuni nei reati di odio nei confronti di persone con disabilità**

#### **Non può trattarsi di un reato di odio nei confronti di persone con disabilità perché:**

- l'autore/autrice del reato è l'assistente della vittima,
- anche l'autore/autrice è una persona con disabilità,
- l'autore/autrice ha aggredito altre persone e queste non erano persone con disabilità,
- la vittima si è semplicemente trovata nel posto sbagliato al momento sbagliato,
- la vittima in realtà non è una persona con disabilità,
- l'autore/autrice era spinto/a da alcol e rabbia.

<sup>6</sup> Fonte: Guidance on disability hate crime, CPS: [http://www.cps.gov.uk/legal/d\\_to\\_g/disability\\_hate\\_crime\\_/#a07](http://www.cps.gov.uk/legal/d_to_g/disability_hate_crime_/#a07)

## CAPÍTULO 3: DENUNCIAS POR DELITO DE ODIO

La segnalazione di un reato di odio è un elemento cruciale per comprendere un pregiudizio verso alcune comunità e per metterle in condizione di affrontare attivamente il problema. I reati di odio non sono il solo fattore che contribuisce al sentimento di paura per la propria appartenenza e il futuro della comunità, più facilmente costituiscono solamente la “punta dell’iceberg” costruito su stereotipi, pregiudizi, discriminazione e oppressione culturale. Il ruolo dei media nella percezione pubblica della comunità può contribuire molto al processo di acutizzazione dei reati di odio, ma può anche essere un alleato per accrescere la sensibilizzazione.

La denuncia dei reati di odio è un passaggio fondamentale nella lotta delle OSC verso un cambiamento. I gruppi target delle segnalazioni,

la quantità e la qualità dei dati raccolti, il contesto sociale e politico e le risorse a disposizione delle OSC influenzeranno la forma e il contenuto delle segnalazioni e viceversa. Gli obiettivi della segnalazione possono influenzare il tipo di sistema di raccolta e classificazione dei dati che si decide di utilizzare.

In primissimo luogo, per denunciare i reati di odio le OSC devono aver compreso la legislazione vigente: sia questa una legislazione locale oppure gli strumenti e gli accordi internazionali che impegnano i governi. Le OSC devono anche mirare a sviluppare le proprie capacità di comprensione della legislazione locale e rispondere ai suoi requisiti. Ciò sarà fondamentale per la classificazione dei dati, per i processi penali e per richiedere la modifica di una legge.

### 3.1 Norme e linee guida per la creazione di un sistema di segnalazione coerente

Le comunità e le OSC dovrebbero assicurarsi che i propri meccanismi di registrazione, di classificazione analitica e di pubblicazione dei dati rispettino le norme opportune. Sarà necessario affrontare i seguenti elementi e concordare i protocolli di lavoro:

- **Riservatezza della vittima:** quali sono i dati della vittima che saranno condivisi all’interno della struttura di segnalazione della comunità e tra i suoi responsabili? Inoltre, quali dati saranno trasmessi a governo, polizia, media, ecc.? Sarà richiesto alla vittima di firmare accordi relativi alla cessione a terzi dei propri dati?
- **Complicazioni legali:** quali sono le complicazioni legali che potrebbero derivare dalla denuncia all’interno di una determinata giurisdizione? Ad esempio, quali sono gli elementi relativi alla protezione e alla libertà di informazione dei dati che devono essere affrontati dalla vittima e dal gruppo di segnalazione della comunità? Di seguito altri esempi:
  - ☑ L’OSC potrebbe essere obbligata a divulgare tutti i dati della vittima a un tribunale e agli avvocati competenti?
  - ☑ Le vittime devono dare il consenso per la registrazione delle proprie chiamate telefoniche?
  - ☑ Se la comunità o una vittima identificano qualcuno come razzista/antisemita/LGBTI-fobico, ecc., quale protezione hanno contro la querela per diffamazione?
  - ☑ Se la vittima fornisce una fotografia (di danni, scritte o lesioni), questa potrà essere mostrata a terzi? Chi detiene i diritti di tale fotografia?
  - ☑ Se il gruppo fa una denuncia pubblica: quali sono i dati della vittima che potrebbero essere diffusi? Come è possibile garantire la riservatezza? Ad esempio, se solo la sinagoga della zona X denuncia un attentato, ma non vuole che tale notizia sia diffusa, come fa a farlo presente (o a mascherare la propria identità) in una denuncia o in una segnalazione a governo, polizia, ecc.?



- **Chiarimento delle finalità:** le vittime hanno bisogno di sapere cosa possono aspettarsi dalla procedura di segnalazione, devono sapere cosa può fare e cosa non può fare per loro l'OSC che sta presentando la denuncia. La/e comunità nel suo/loro complesso, deve/ono comprendere i fini e la metodologia del gruppo di segnalazione. Non ha molto senso che la guida della comunità si impegni in un procedura di segnalazione se gli effetti sono solo di breve termine e le vittime finiscono per perdere fiducia negli sviluppi del progetto e nelle motivazioni (siano esse anche politiche o finanziarie).
- **Formazione del personale:** ogni aspetto della segnalazione richiede che i componenti della comunità o del gruppo siano adeguatamente formati per svolgere il loro compito.
  - ☑ Il personale a contatto diretto con le vittime potrebbe avere a che fare con esperienze traumatiche e con vittime a loro volta traumatizzate o psicologicamente turbate. I gruppi di segnalazione hanno il dovere di occuparsi del proprio personale (sia questo costituito da volontari o salariati) e delle vittime. Il personale dovrà conoscere le istituzioni (oltre alle forze dell'ordine) che sono disponibili sul territorio per assistere le vittime. Inoltre, dovrà essere cosciente dei propri limiti professionali e legali rispetto al tipo di sostegno e assistenza che può fornire alle vittime.
  - ☑ Il personale responsabile della redazione delle segnalazioni, della classificazione e dell'analisi necessita di formazione per l'esecuzione di questi compiti.
  - ☑ Le segnalazioni e qualsiasi sintesi di queste devono essere quanto più accurate possibile.
  - ☑ La classificazione dovrà essere accurata e coerente.
  - ☑ L'analisi dovrà essere rigorosa e pertinente.
  - ☑ Le segnalazioni scritte e la loro presentazione a governi, media, guide della comunità, ecc. devono essere sobrie. Ove necessario, dovrebbero essere contestualizzate facendo riferimento ad altri fattori, ad esempio: qualità complessiva della vita, riferimenti a prove di discriminazione, tassi di criminalità generali, reati di odio contro comunità comparabili, iniziative del governo e delle forze dell'ordine, ecc.
  - ☑ Il personale dovrà concordare la riservatezza delle vittime e qualsiasi altro elemento necessario al proprio lavoro.

### 3.2 Monitoraggio del processo di analisi, del contesto sociale e degli indici di segnalazione

Quanto più a lungo sarà mantenuto un sistema di segnalazione coerente, quanto più i suoi risultati saranno affidabili e sarà possibile utilizzarlo per confronti incrociati. Questo è importante per interpretare gli indici di segnalazione ed essere in grado di identificare le acutizzazioni (o i cali) e di mitigarle.

Si raccomanda alle comunità di chiedere alle vittime come sono venute a conoscenza della procedura di segnalazione e cosa le ha spinte ad avvalersene. Esempi di casi specifici sono altrettanto utili a questo fine. Ad esempio, quando si incontra qualcuno considerato pubblico sostenitore di un gruppo minoritario, questi dichiara di aver subito reati di odio (ad es. un imam guida, un portavoce o un pubblico attivista di una comunità Rom)? Se ha subito reati di odio, questi sono mai stati segnalati? A chi?

Quando si cercano di identificare gli **indici di segnalazione**, si deve tenere conto di quanto segue:

- Esistono **sondaggi di opinione o indagini sulla popolazione rilevanti** che suggeriscano quali percentuali di rispondenti abbiano subito un reato o un reato di odio? E quale percentuale di vittime ha effettivamente sporto denuncia alla polizia o ad altri organi? Questi studi suggeriscono mezzi per identificare chi sporge denuncia e chi non lo fa, perché, e cosa può essere fatto per incoraggiare l'aumento delle segnalazioni?
- Anche gli **incontri pubblici e gli esempi di casi specifici** sono utili per valutare l'indice di segnalazione.
- Esistono **dati rilevanti a livello locale o internazionale** che mostrino le tendenze dei reati di odio (in particolare in luoghi con caratteristiche socio-politiche simili)? Ad esempio, esiste un centro abitato o una comunità le cui statistiche e meccanismi di denuncia sono relativamente ben sviluppati così da poter essere un riferimento per le esperienze di altri luoghi o comunità (sia per mostrare come dovrebbero essere applicate le tecniche di segnalazione, sia per suggerire dove le procedure locali sono complete o deficitarie)? Gli schemi delle tendenze possono spesso essere ritrovati in luoghi con caratteristiche simili a quelle della comunità in questione.
- **Onestà circa il successo (o il fallimento) della pubblicità** della procedura di segnalazione. La procedura è stata pubblicizzata (direttamente o indirettamente come conseguenza di importanti notizie giornalistiche)? È possibile collegare la pubblicità al numero di segnalazioni ricevute?
- Esiste un modo di capire il **livello di fiducia riposto dalla comunità nella procedura di segnalazione** o nel lavoro con le forze dell'ordine? Una maggiore fiducia nella procedura di segnalazione comporterà un aumento dei indici di segnalazione. Una maggiore fiducia nelle forze dell'ordine locali potrebbe far sì che le vittime si rivolgano alla polizia invece che alle strutture della comunità. Una maggiore fiducia nei rapporti della comunità con la polizia locale può portare a una crescita delle segnalazioni da entrambe le parti.
- Quali sono le **dinamiche della comunità** che potrebbero influire sull'indice delle segnalazioni? Esiste una ragione sociale, politica, economica, geografica, culturale, religiosa, linguistica, sessuale o di altro tipo per la quale le vittime potrebbero non desiderare rivolgersi alle strutture della comunità? Come è possibile rimediare?

### 3.3 Destinatari delle relazioni sui reati di odio

Il fine di una relazione completa (giornaliera, mensile, annuale o anche occasionale) è di consentire a comunità, amministrazione pubblica, forze dell'ordine, media, ecc. di comprendere meglio quello che accade e reagire di conseguenza.

Non tutto il pubblico target può essere raggiunto con lo stesso approccio. Tuttavia, nella maggior parte dei casi è sufficiente una versione sintetica della relazione, usando all'occorrenza quella completa.

**Comunità-vittima:** la relazione dovrebbe aiutare la comunità-vittima a conquistare maggiore autonomia e responsabilità. Dovrebbe garantirgli maggiore comprensione di ciò con cui si sta confrontando e fornirgli uno strumento prezioso per impegnarsi in modo costruttivo con tutti gli attori coinvolti. Dovrebbe stimolare inoltre il rispetto degli altri verso di essa e le sue necessità. Tuttavia, è importante che la comunità stessa sia cosciente dell'immagine che desidera mostrare e che la relazione e i dibattiti effettivamente la riflettano. Ad esempio, se una comunità minoritaria non desidera essere definita principalmente come vittima di reati di odio, allora dovrà evidenziare altri elementi che la caratterizzano nei momenti opportuni. In caso la copertura mediatica di una comunità minoritaria avvenga solo quando questa subisce reati di odio, o fatti correlati, questa comunità potrebbe sentire la necessità di promuovere aspetti più positivi della propria vita di tutti i giorni.

**Governo e autorità pubbliche (locali, regionali):** sebbene i poteri pubblici non siano in grado di evitare il verificarsi della stragrande maggioranza dei reati di odio, pubblicare una relazione fornisce l'opportunità per far conoscere le esperienze delle vittime e ottenere l'espressione di una solidarietà sincera. Ciò offre aiuto morale alla comunità e permette di stabilire delle norme, dove si dichiara all'intera società che il gruppo target è parte integrante del corpo politico e in quanto tale sarà protetto. È fondamentale che la relazione fornisca delle prove sulle quali le autorità pubbliche possano appoggiarsi per prendere misure concrete, dando sostegno alla sicurezza della comunità e incoraggiando migliori risposte da parte di polizia e inquirenti. In particolare, relazioni ben fatte possono contribuire a porre fine a situazioni dove i poteri pubblici e la polizia negano l'esistenza di qualsivoglia forma di ostilità nei confronti del gruppo minoritario.

**Polizia e altri organi di pubblica sicurezza:** la relazione deve consentire alla polizia di distribuire meglio le risorse dedicate alla comunità-vittima, sia per quanto riguarda la prevenzione e l'indagine dei reati, sia per aumentare la fiducia e la comunicazione incrociata della comunità.

**Mezzi di comunicazione:** la relazione deve dare alla comunità la possibilità (un "amo mediatico") di far ascoltare le proprie preoccupazioni e agli altri di esprimere la propria solidarietà alle vittime. Nel tempo, il susseguirsi delle relazioni contribuirà a migliorare la comprensione dei problemi da parte dei media. Può inoltre consentire alle comunità-vittima di discutere direttamente con i mezzi di comunicazione nei casi in cui reputi che la copertura mediatica della comunità-vittima contribuisca all'aumento dei reati di odio (a volte gli autori di reati fanno addirittura riferimenti diretti a specifici articoli di giornale o trasmissioni).

### 3.4 Struttura delle relazioni

La struttura e il contenuto di una relazione dipenderà dal gruppo target, come spiegato in precedenza, dal tipo di dati disponibili e dall'effettiva relazione tra l'OSC e le autorità all'interno di un determinato contesto sociale. Un'OSC che opera in un contesto ostile senza il riconoscimento ufficiale delle autorità, dotata o meno di un sistema di raccolta sistematica dei dati, produrrà un tipo di relazione diversa da un'OSC che rappresenta una comunità ben riconosciuta e con accordi di condivisione dei dati con le forze dell'ordine.

Quali sono gli obiettivi della relazione? Fare pressione per ottenere un cambiamento politico? Modificare le pratiche delle forze dell'ordine? Attirare l'attenzione pubblica sull'esperienza della comunità? Cercare di ottenere un sostegno a livello internazionale verso una comunità isolata nel contesto nazionale?

In una condizione di scarsità delle informazioni, le relazioni sui reati di odio che utilizzano casi di studio e forniscono un resoconto analitico sono di grande utilità. Le relazioni possono essere molto efficaci se combinano fonti quali esempi di casi specifici sovrapposte a risultati di indagini, relazioni ombra, contributi accademici, relazioni di agenzie internazionali, ecc.

Infine, le relazioni sui reati di odio trattano di fatti terribili vissuti da persone vere, probabilmente in un contesto di esperienze di pregiudizi e discriminazioni accumulate da parte degli stessi individui e delle comunità cui appartengono. La dimensione umana della relazione non deve essere mai dimenticata, si deve cercare di suscitare un interesse profondo nei confronti di quello che succede.

È necessario inoltre considerare l'alto rischio di perdere credibilità. L'esagerazione, la mancanza di verifiche e la compromissione della riservatezza dei dati avranno serie conseguenze sulla credibilità di un'OSC nel lungo periodo, sui rapporti con le autorità e le comunità, sulla resistenza alle dispute legali e, infine, sul riconoscimento ottenuto dalle vittime dei reati di odio.

Si raccomanda di operare sempre critiche costruttive, di puntare alla creazione di rapporti personali e di fornire quanti più riferimenti incrociati possibili in termini di obbligazioni governative, come accordi nazionali e internazionali.

L'analisi dei dati e la loro collocazione in un più ampio contesto sociale è un obbligo e un'opportunità della relazione sui reati di odio.

In un contesto dove sono disponibili dati quantitativi, e anche dove non lo sono, le seguenti raccomandazioni potranno essere utili per definire la struttura della relazione.

- ☑ Pagina di sintesi con il **numero totale degli episodi avvenuti** e confronto con quelli degli anni precedenti. Si può includere un piccolo riassunto di alcuni reati di odio per mostrare che ogni statistica corrisponde a reati di odio accaduti, che coinvolgono vittime reali.
- ☑ Pagina di sintesi con i **totali giornalieri, settimanali, mensili e/o annuali**. Se possibile, anche le singole categorie dovrebbero essere presentate in questo modo.
- ☑ **Grafici, istogrammi, diagrammi a torta**, ecc. che mostrano tendenze, dati chiave ed eventi, vittime pro capite, vittime per sesso ed età, autori per sesso, età, appartenenza, ecc.
- ☑ **Fotografie** di diversi tipi di episodio, vittime e/o autori di reati, o immagini che illustrino un discorso a supporto delle vittime o degli autori. Tutti questi elementi rendono la relazione più leggibile e interessante (nota: esiste il rischio che il risultato sembri meno accademico, pertanto le immagini devono essere scelte con attenzione).
- ☑ Le pagine che mostrano **tipi di episodi specifici** devono essere raggruppate per categoria o periodo.
- ☑ La relazione dovrà fornire anche una definizione di cosa si intende per reato di odio. È altresì importante spiegare cosa non costituisce reato di odio e non è, pertanto, incluso nella relazione. Le relazioni possono inoltre includere il numero totale di reati non di odio segnalati dalle vittime, consentendo così al lettore di prendere atto della scrupolosità del gruppo di segnalazione nell'applicazione della classificazione e dell'analisi e anche per mostrare quante chiamate, email, ecc. gestisce il gruppo ogni giorno/settimana/mese/anno. Se la relazione suddivide i reati di odio in categorie, anche queste devono essere illustrate.
- ☑ Le relazioni possono essere **suddivise in molti modi diversi**. Ad esempio, le vittime possono essere classificate per età, sesso, luogo (ad es. scuola, sinagoga, strada, casa), area geografica, visibilità della vittima (ad es. "identificabilità" come musulmani, rom, ecc.), momento del giorno o momento dell'anno (festività religiose, celebrazioni pubbliche, ecc.). Anche gli autori possono essere classificati per genere, età, etnia o religione (apparente), per cosa dicono/scrivono, ecc. Allo stesso modo, è possibile valutare se gli autori avevano in mente una chiara missione o un obiettivo, o se il reato di odio sia stato più casuale (ad esempio una discussione tra automobilisti dove è stato rivolto alla vittima un linguaggio discriminatorio).
- ☑ Le relazioni possono anche riportare **dati più generali** per fornire maggiore contesto, possono mostrare altre valutazioni su questioni importanti, dati sulla criminalità, ecc., spiegare la storia e l'attuale situazione generale della comunità-vittima, elencare azioni legali andate a buon fine, impegni presi dal governo, ecc.
- ☑ Se la comunità ha una portavoce particolare, un gruppo di pressione o un'organizzazione di sostegno in mente al momento della redazione della relazione, è importante che questi sia soddisfatto del contenuto e dell'aspetto della relazione e dovrà senza dubbio essere consultato all'inizio del progetto per garantirsi il suo impegno.

# CAPITOLO 4 - MONITORAGGIO DEI MEZZI DI COMUNICAZIONE

La denuncia dei reati di odio può essere uno strumento importante per sensibilizzare l'opinione pubblica sulla discriminazione e sulla necessità di combatterla, sia dentro le comunità minoritarie sia

in ambito pubblico. I media - televisione, radio, giornali o Internet che siano - possono svolgere un ruolo importante in questo processo.

## 4.1 Mezzi di comunicazione e reati di odio - un ruolo ambivalente

Poiché forniscono informazioni e notizie, i mezzi di comunicazione sono spesso usati come fonte per la raccolta di dati sui reati di odio. I media possono anche essere una fonte preziosa per conoscere il contesto in cui i reati di odio avvengono e le tendenze dell'opinione pubblica. Allo stesso tempo però, essi possono anche sovrastimare o omettere delle informazioni, influenzando così il contesto in base alle proprie scelte e interpretazioni di fatti e fonti - incluse le relazioni delle OSC. I media possono svolgere quattro ruoli potenziali:

- fonte di informazione,
- canale o veicolo,
- autore del reato,
- luogo di confronto.

Al fine di presentare i dati sui reati di odio in un modo credibile al governo, alle forze dell'ordine e ai media, è importante distinguere chiaramente questi ruoli. Ma qualsiasi sia il loro ruolo, le informazioni dei mezzi di comunicazione non possono essere accettate senza prima essere messe in discussione. I media sono raramente una fonte principale, spesso quanto riferiscono è inaffidabile in quanto le loro fonti e la loro scelta di fatti e fonti contribuiscono alla loro credibilità o alla mancanza di essa.

Per estensione, l'uso e il trattamento delle informazioni dei media può riflettersi sulla credibilità della relazione sui reati di odio di un'OSC. Occuparsi di segnalazioni di discorsi di odio su Internet e di episodi riferiti dai media può essere problematico, perché le segnalazioni possono provenire da parti terze o da fonti anonime. La presenza di più fonti indipendenti è un buon indicatore di credibilità, anche se a volte molti articoli hanno lo stesso testo, cosa che può essere attribuibile ad agenzie di stampa come AP o Reuters, che non sono infallibili. La verifica delle informazioni, quando fornite da vittime, testimoni o mezzi di comunicazione, è sempre una buona regola per produrre relazioni accurate.

Le linee guida che seguono possono assistere le OSC che si occupano della diffusione di discorsi di odio nei media.

## 4.2 Linee guida per il monitoraggio dei discorsi di odio diffusi dai media

Quando si segnalano episodi di discorsi di odio nei media, è importante conoscere la legislazione nazionale sui discorsi di odio e accrescere la conoscenza e la comprensione di tale legislazione presso il pubblico. Esiste un'importante distinzione tra la libertà di parola e i discorsi di odio (illegali) e la legislazione può variare sensibilmente da paese a paese.

La maggior parte delle OSC che monitorano i discorsi di odio su Internet non ritengono che sia una buona pratica andarli a cercare direttamente, eccetto nell'ambito di una ricerca specifica. In genere le OSC si attivano esclusivamente sulla base di segnalazioni e cercano di far rimuovere il discorso di odio da Internet, sia direttamente, sia, in caso di mancanza di risorse umane sufficienti, chiedendo al segnalatore e al pubblico generale di farlo.

Una registrazione accurata e affidabile di discorsi di odio e un'efficace segnalazione possono essere ottenute mediante:

- Definizioni esplicite di cosa costituisce un reato di odio, incluso nei discorsi di odio:
  - ◆ esempi di cosa è e cosa non è un discorso di odio,
  - ◆ uso coerente e ripetuto di simboli per identificare rapidamente specifici tipi di pregiudizio nelle segnalazioni.
- Procedure esplicite per trattare le fonti e doppia verifica delle informazioni dei media, ad es. usando moduli di segnalazione degli episodi che includano spazi per la fonte 1 e la fonte 2.
- Se si utilizzano informazioni dei media: citazione delle fonti (giornali, servizi televisivi, indagini svolte dal personale, ad es. cercando la conferma della polizia), verifica delle possibili connessioni della fonte con organizzazioni politiche, religiose, ecc. e citarle.
- Ricerca di fonti originali: invece di affidarsi a quanto riportato dai media, controllare le sintesi di agenzie di sondaggi/ricerca originali, citarle, dare informazioni comprensibili e oneste sul numero dei rispondenti, la metodologia e i possibili limiti, citare esperti, tribunali o sentenze.
- Esempi empatici (anonimi) delle conseguenze dei discorsi di odio sulle vite delle vittime<sup>7</sup> ; citazioni dirette/immagini istantanee invece che descrizioni dei discorsi di odio.
- Citazioni di sentenze di una corte su discorsi di odio, piuttosto che l'utilizzo di storie dell'anno precedente; dimostrazione che i discorsi di odio su Internet possono essere puniti.

---

7 <http://www.guardian.co.uk/society/2012/feb/19/dominic-crouch-homophobic-bullying-suicide>

### 4.3 Ruolo delle OSC nella lotta all'odio telematico

Internet può essere un mezzo per facilitare le segnalazioni dei reati di odio alle OSC, ma anche un veicolo di diffusione globale dell'odio. Questo tipo di contenuti appare in diversi forum, compresi siti web, mezzi di comunicazione, reti sociali, blog ed email dedicati all'odio. Quando un'OSC rileva la presenza di odio in rete o riceve una segnalazione su contenuti discriminatori online, può adottare diverse strategie per reagire. Queste varieranno in base alla natura e al contesto del contenuto. Le segnalazioni di odio telematico richiedono un'indagine e un monitoraggio insieme al titolare del sito web e/o al fornitore dei servizi di Internet.

Quando vengono segnalati degli episodi di odio telematico è necessario fare il possibile per conservare l'email o il messaggio di testo, il video, il commento sul blog o sul forum. Queste immagini rafforzeranno la credibilità delle relazioni presso le società di Internet, gli organismi di controllo e la polizia. Le segnalazioni di odio telematico devono essere considerate allo stesso livello di tutte quelle relative ad altri episodi di pregiudizio e che vengono portate all'attenzione delle OSC.

#### **Odio telematico: di cosa si tratta?**

Per odio telematico si intende l'uso di tecnologia di comunicazione elettronica per diffondere messaggi o informazioni antisemite, razziste, fanatiche, estremiste o terroriste. Tali tecnologie di comunicazione elettronica includono Internet (ad es. siti web, siti di reti sociali, contenuti generati dagli utenti del "Web 2.0", siti di appuntamenti, blog, giochi online, messaggia istantanea ed email) e altre tecnologie dell'informazione basate su computer e telefoni cellulari (come i messaggi di testo).

La definizione di "discorso di odio" varia a seconda delle legislazioni. Le OSC devono adottare una definizione al fine di assicurare che le relazioni siano coerenti e in linea con la legislazione locale. Data la natura globale dell'odio telematico, la relazione dovrebbe distinguere se l'episodio è locale o avvenuto all'estero.

#### **Orientamento legale**

I quadri legali che considerano l'odio telematico variano da paese a paese. È fondamentale che le OSC siano pratiche delle leggi locali inerenti ai reati di odio, ai discorsi di odio, all'istigazione alla violenza, lo stalking e le molestie. Tutti gli episodi di odio telematico dovrebbero essere riportati nelle relazioni di reati di odio, anche se la risposta delle autorità cambierà in base alla giurisdizione. Le relazioni accresceranno la sensibilizzazione e riusciranno a far controllare i contenuti basati sull'odio di alcuni siti.

Per un quadro dettagliato delle diverse legislazioni nazionali relative all'odio telematico e per maggiori informazioni su di esso, si invita a visitare il sito web dell'International Network Against CyberHate (INACH) [www.inach.net](http://www.inach.net). L'INACH può essere anche una risorsa valida per combattere le insorgenze di odio su Internet.

#### **Siti web dedicati all'odio**

Numerose segnalazioni di odio telematico riguardano siti web dedicati all'odio. Visto che questi siti sono la fonte dei contenuti basati sull'odio, lamentarsi direttamente con il titolare del sito o l'individuo che ha pubblicato il contenuto offensivo probabilmente non sarà utile. I siti web dedicati all'odio appartengono ad antisemiti, razzisti, neo-nazisti, negazionisti dell'olocausto o altri estremisti cui non interessa se la propria retorica offende gli altri e lamentarsi presso questi individui sarebbe improduttivo.

In alcuni casi, una lamentela può addirittura provocare soddisfazione al titolare del sito web. Nel peggiore degli scenari, chi si è lamentato potrebbe persino diventare l'obiettivo degli insulti.



La maggior parte dei siti web sono "ospitati" da un fornitore di servizi di Internet (ISP), un'azienda che fornisce l'accesso a Internet al sito web. Per tale motivo, un modo per reagire ai contenuti di odio è segnalare il sito all'ISP. Molto spesso, gli ISP hanno le proprie regole circa il tipo di siti e contenuti che desiderano ospitare e, se il sito offensivo viola queste regole, potrebbero decidere di rimuoverlo. Contattare direttamente l'ISP sarà quindi più efficace.

## **Modalità di reazione**

Individuare l'ISP introducendo il nome del sito web in un servizio come [www.domaintools.com](http://www.domaintools.com) ad esempio, che elenca gli ISP e le posizioni geografiche degli indirizzi IP. Verificare quindi quali condizioni impone l'ISP ai siti che ospita e cercare le Condizioni generali del servizio, le Linee guida della comunità o le Politiche di uso accettabile, se esistenti nel sito web dell'ISP. È spesso utile controllare le sezioni del sito web dell'ISP indicate come "avviso legale", "politiche di utilizzo" o "informazioni per l'utente" nella barra di navigazione.

Ad esempio, un noto ISP indica nelle sue Condizioni di servizio che non consentirà agli utenti di "divulgare o trasmettere qualsiasi materiale che possa essere giudicato ragionevolmente offensivo, osceno, pornografico, diffamatorio, molesto, scurrile, volgare, intimidatorio o calunnioso". Potremmo ritenere, ad esempio, che il sito web che ci preoccupa pubblichi informazioni "volgari". Ovviamente, l'ISP potrebbe non essere d'accordo con la nostra definizione, la nostra analisi o le nostre conclusioni. Si consiglia di rivolgere la lamentele direttamente all'ISP o all'host.

Quando si fa una segnalazione a un ISP o a una società di hosting, è necessario specificare con esattezza il materiale offensivo a cui si fa riferimento. Bisogna fornire il nome del sito web, l'URL (l'indirizzo web) e un'immagine della schermata. Se possibile, indicare la sezione specifica delle Condizioni di servizio, delle Linee guida della comunità o delle Politiche di uso accettabile che il sito web viola e includere l'URL della specifica sezione delle Condizioni di servizio, delle Linee guida della comunità o delle Politiche di uso accettabile che vengono citate.

Fornire tutte le informazioni rilevanti per rendere più semplice possibile per l'ISP e l'host comprendere e rispondere rapidamente alla vostra lamentele. Al momento di comunicare con le aziende di Internet, la chiarezza è fondamentale. Le aziende di Internet gestiscono migliaia di lamentele ogni giorno, per questo gli utenti devono spiegare esattamente cosa li disturba, includendo una precisa spiegazione di dove si trovi il contenuto offensivo e perché è offensivo, anche se questo è ovvio.

Non bisogna supporre che, se per voi e la vostra comunità una certa parola, idea o simbolo sia particolarmente molesto o offensivo, questo lo sia anche per la persona che la esaminerà. È necessaria una spiegazione precisa, analitica e possibilmente supportata da riferimenti.

In fin dei conti, sebbene non si tratti della condizione ideale, corrisponde alla realtà dei fatti: la persona che esamina la vostra segnalazione ha probabilmente a disposizione un tempo molto limitato - a volte secondi - per considerarla. Precisione e brevità saranno molto utili per comunicare il vostro punto.

Le segnalazioni devono essere pacate, educate e chiare. Se esiste, usare il formato o il modulo fornito dall'ISP. È necessario essere chiari e spiegare esattamente cosa volete che facciano per rimediare alla situazione e specificare che si rimane in attesa di una risposta.

Lamentarsi con una società di hosting non garantisce risultati. L'applicazione delle Condizioni di servizio, delle Linee guida della comunità o delle Politiche di uso accettabile è spesso a discrezione dell'ISP ed è, in genere, una faccenda tra titolare del sito web e ISP. Inoltre, non esiste garanzia che il sito web o il materiale offensivo non trovino un altro ISP e riappaiano da qualche altra parte su Internet.

## Siti web con registrazione anonima

Molti siti web dedicati all'odio sono registrati anonimamente, rendendo più difficile determinare dove siano ospitati. Esistono servizi concepiti per garantire riservatezza ai titolari di siti web evitando che altri sappiano chi possiede (o abbia registrato) quel sito.

Un servizio apposito - chiamato servizio di registrazione proxy -registra il nome del dominio per conto del titolare e funziona come un fermo posta: i messaggi email e altra corrispondenza vengono inviati al servizio di registrazione proxy che poi inoltra i messaggi all'effettivo proprietario. I titolari di siti web usano i servizi di registrazione anonima per nascondere la propria identità al fine di evitare di prendersi responsabilità per contenuti di odio, provocatori, fuorvianti o perversi.

In questi casi è necessario contattare l'azienda che fornisce la registrazione anonima. Per farlo, identificare il servizio di riservatezza della registrazione, della registrazione proxy o della registrazione anonima. **Andare su [www.whois.com](http://www.whois.com) o [www.betterwhois.com](http://www.betterwhois.com) per individuare chi ha registrato il sito web**, una volta individuato, andare sul sito web del servizio di registrazione anonima e vedere se sono stati violate le Condizioni di servizio. In ogni caso, il servizio di registrazione anonima dovrà essere messo chiaramente a parte, con esempi semplici, chiari e coincisi, di come il sito stia abusando del servizio di registrazione anonima.

## Commenti pubblicati su siti web di mezzi di comunicazione

Commenti offensivi e carichi di odio sono spesso pubblicati sui siti web di giornali e principali siti web informativi. Si consiglia di riferire i contenuti ai giornali o alla società di comunicazione e di non contattare direttamente la persona che ha pubblicato il commento.

La maggior parte dei giornali prevede delle Condizioni di servizio o delle Politiche di uso accettabile per l'utilizzo dei propri siti e delle modalità per contattare gli editori o il webmaster. Inviare a queste persone un'email copiando il/i contenuto/i offensivo/i e indicando le specifiche ragioni per le quali le Condizioni di servizio sono state violate. Specificare che si attende una risposta da parte del giornale.

## Minacce, istigazione a violenza imminente e molestie su Internet

Internet è un mezzo ideale per l'istigazione a prendere di mira singoli individui. Email o pubblicazioni che veicolano un'intenzione di commettere atti di violenza motivati dall'odio razziale potrebbero violare la legislazione penale locale e richiedere di avvisare la polizia. La sicurezza personale deve rimanere una priorità.

## Siti di reti sociali

È risaputo che sui siti di reti sociali appaiono insulti, bullismo e discorsi di odio. Al momento di indagare sulle segnalazioni è fondamentale leggere il Codice di condotta, le Condizioni di servizio, le Linee guida della comunità e/o le Politiche di uso accettabile del sito web. La maggior parte dei siti hanno una procedura di segnalazione degli abusi e di risposta alle lamentele.

I discorsi di odio sui siti delle reti sociali dovrebbero venire immediatamente segnalati all'host del sito web. Le segnalazioni saranno più efficaci se presentate da membri del sito web. Ciò nonostante, le OSC dovrebbero monitorare la procedura e contattare il sito web se la risposta non è adeguata. I siti web delle reti sociali sono in genere molto attenti a tali segnalazioni.

## **Video di odio online**

I siti web di condivisione di video, come YouTube e Google video, sono servizi che consentono agli utenti di caricare dei video e renderli disponibili al pubblico di Internet. In alcuni casi, questi video sono ospitati su siti web di condivisione dedicati. In altri casi, i siti web di condivisione di video si limitano a fornire il collegamento a un contenuto ospitato su altri siti o computer. La maggior parte dei siti di condivisione di video prevedono delle Condizioni di utilizzo e delle modalità per contattare i titolari del sito. Inviare all'azienda un'email (o compilare il loro modulo "segnala un abuso") includendo l'URL (indirizzo) del video offensivo e indicando le ragioni specifiche per cui si ritiene che le Condizioni di servizio siano state violate.

Essere molto specifici e includere, se possibile, il punto del video in cui si verifica l'attività offensiva. Questi siti sono generalmente molto attenti alle segnalazioni quando si tratta di materiali proibiti. Alcuni siti web non rimuovono immediatamente i video, ma piuttosto inseriscono un avviso indicante che i contenuti sono stati oggetto di lamentele. Se le segnalazioni dovessero continuare, il video potrebbe essere rimosso. Ciò nonostante, i siti web di condivisione di video sono spesso lenti a rispondere alle segnalazioni a causa del grande volume di video elaborati. I video soggetti a segnalazioni spesso necessitano di una revisione manuale, che può essere molto lenta.

### **Indirizzi web utili**

[www.inach.net](http://www.inach.net)  
[www.domaintools.com](http://www.domaintools.com)  
[www.whois.com](http://www.whois.com)  
[www.betterwhois.com](http://www.betterwhois.com)

# SEGNALARE I REATI DI ODIO: ESEMPI DI BUONE PRATICHE

La seguente lista di “buone pratiche” fornisce diversi esempi di come si possono segnalare reati ed episodi di odio, includendo diverse modalità di episodi “classificatori”. Gli esempi scelti includono “moduli di segnalazione” che possono riguardare solo alcuni tipi di reati/episodi (ad es. violenza LGBTI-fobica, episodi di antisemitismo, ecc.) per consentire di considerare solo alcune specificità. Ciò nonostante, questi possono ovviamente essere usati da esempio per registrare un reato/episodio di odio basato su qualsiasi motivazione.

## ● OSCE/ODIHR

L'Ufficio per le istituzioni democratiche e i diritti umani (ODIHR) è stato incaricato dagli Stati membri dell'OSCE di occuparsi della raccolta di informazioni e statistiche sui reati di odio e di rendere queste informazioni disponibili al pubblico attraverso il suo Tolerance and Non-discrimination System e la relazione annuale sui reati di odio. L'ODIHR ha condotto un ampio numero di attività in quest'area, come la formazione della polizia e il potenziamento delle capacità delle OSC, inclusa una guida intitolata Preventing and responding to hate crimes: a resource guide for NGOs in the OSCE region (Prevenire e affrontare i reati di odio: una guida delle risorse per le OSC nella regione OSCE).

L'ODIHR ha anche creato un modulo di segnalazione per le OSC per registrare e segnalare episodi di reati di odio:

[http://tandis.odihhr.pl/content/documents/hcr2011\\_CSO\\_format.pdf](http://tandis.odihhr.pl/content/documents/hcr2011_CSO_format.pdf)

Questo modulo può essere usato ai fini della sensibilizzazione locale e regionale e per sottoporre le informazioni da inserire nella relazione annuale dell'ODIHR sui reati di odio. Per maggiori informazioni sul lavoro e le risorse dell'ODIHR, fare riferimento al Tolerance and Non-discrimination Information System (TANDIS).

## ● Community Security Trust<sup>8</sup>

Il Community Security Trust (CST) si è occupato della registrazione degli episodi di antisemitismo nel Regno Unito sin dal 1984, come parte di un più vasto lavoro per fornire assistenza e consulenza sulla sicurezza agli ebrei britannici. Nel 2010, il CST ha pubblicato A Guide to Fighting Hate Crime (Una guida per combattere i reati di odio). Questa guida contiene informazioni utili su come segnalare i reati di odio, lavorare con la polizia e fornire sostegno alle vittime. La guida include anche una classificazione di reati ed episodi di odio e dei moduli di segnalazione che possono essere utilizzati per registrare dettagli dei reati o episodi di odio, dei presunti autori e di qualsiasi mezzo che possa essere stato utilizzato.

La relazione annuale del CST sugli episodi di antisemitismo fornisce una sintesi illustrata, spiegazioni sul metodo di raccolta dei dati e sull'uso che ne viene fatto, descrizioni dettagliate di episodi gravi, note separate su vittime e autori, note su discorsi e motivazioni che promuovono episodi di antisemitismo, note sulle differenze tra episodi avvenuti in luoghi diversi, tabelle e grafici. Tale relazione è disponibile su: [www.thecst.org.uk/docs/Incidents%20Report%202011.pdf](http://www.thecst.org.uk/docs/Incidents%20Report%202011.pdf)

Un'altra relazione per la comunità ebraica che si raccomanda è quella del Service de Protection de la Communauté Juive (SPCJ) in Francia, che è disponibile su: [www.spcj.org](http://www.spcj.org)

- **Manuale per il monitoraggio e la segnalazione di episodi di omofobia e transfobia di ILGA-Europe**

L'obiettivo di questo manuale pubblicato nel 2008 è contribuire ad accrescere e migliorare le segnalazioni di episodi di omofobia e transfobia, fornendo gli strumenti e la metodologia per documentare e segnalare i casi di violenza motivati da disprezzo verso la comunità LGBT in modo sistematico e basato su fatti oggettivi.

Il manuale fornisce un modello di questionario dettagliato per aiutare a descrivere un episodio nel modo più circostanziato, chiaro, coerente e affidabile possibile. Si tratta di un modello studiato per essere utilizzato in un'ampia varietà di situazioni (questionario online, interviste). Individui e organizzazioni sono invitati a considerare attentamente i propri obiettivi e le necessità specifiche nel proprio paese e ad apportare gli adattamenti necessari. Il manuale fornisce un quadro di lavoro indicativo per interviste semi-strutturate alle vittime di episodi di violazione dei diritti umani: [http://www.ilga-europe.org/europe/publications/non\\_periodical/handbook\\_on\\_monitoring\\_and\\_reporting\\_homophobic\\_and\\_transphobic\\_incidents](http://www.ilga-europe.org/europe/publications/non_periodical/handbook_on_monitoring_and_reporting_homophobic_and_transphobic_incidents).

- **“Assisted Reporting Scheme” – GALOP, Londra, Regno Unito**

L'organizzazione LGBT GALOP di Londra ha sviluppato un programma di “segnalazione assistita” in collaborazione con il Metropolitan Police Service (MPS) per aumentare il livello di segnalazione dei reati di LGBTI-fobia. Gli utilizzatori che non desiderano rivolgersi direttamente alla polizia, possono segnalare i casi attraverso il sito web di GALOP mediante un modulo online (si veda <http://www.galop.org.uk/online-report-form/> e <http://www.galop.org.uk/wp-content/uploads/2009/05/reportform.pdf>) o la sua linea telefonica dedicata, un numero di assistenza e un servizio di assistenza sociale che fornisce consigli, sostegno e assistenza continuata alle vittime di reati di omofobia e transfobia, abusi sessuali e domestici e a chi ha problemi con la polizia.

Il modulo di segnalazione online include domande su tempi e modalità dell'episodio, tipo di lesione, perdita o danneggiamento di beni e informazioni sulla vittima e sull'autore/autrice. Il programma di segnalazione assistita offre all'utilizzatore la possibilità di scegliere se:

- desidera essere contattato da un assistente sociale di GALOP, ma non vuole che i propri dati vengano trasmessi ad altre agenzie (compresa la polizia),
- desidera che la polizia indaghi e che le siano trasmessi i propri contatti,
- desidera rimanere anonimo e non vuole essere contattato né dalla polizia né da GALOP.

In base alla scelta dell'utilizzatore, GALOP trasmetterà i dati direttamente alla polizia, trasmetterà segnalazioni anonime o agirà come intermediario in modo che la polizia non ottenga i dati della vittima ma possa tenersi in contatto tramite GALOP. Inoltre, GALOP avvisa anche che le informazioni che gli utilizzatori hanno fornito verranno registrate in modo anonimo per produrre statistiche che, se rilevanti, saranno condivise con altre agenzie per contribuire alla prevenzione di nuovi casi in futuro. Anche il sito web del Metropolitan Police Service fa riferimento a questo “programma di segnalazione assistita” ([http://www.met.police.uk/communities\\_together/docs/reporting\\_crime.pdf](http://www.met.police.uk/communities_together/docs/reporting_crime.pdf)).

## CAPITOLO 5 – ASSISTENZA ALLE VITTIME

Poiché i reati di odio implicano un'aggressione premeditata a un vittima sulla base della sua reale o presunta identità (età, razza, credo, genere, orientamento sessuale, identità di genere o disabilità), le loro conseguenze sono più gravi di quelle di altri tipi di reato, ad esempio quelli per caso fortuito, e questo perché le vittime di reati di odio dovrebbero modificare profondamente la propria identità per ridurre le possibilità di un subire un'aggressione.

I reati di odio possono verificarsi ovunque (a casa, in strada, sui mezzi pubblici, sul luogo di lavoro, a scuola, ecc.) e possono consistere in aggressioni fisiche, danneggiamento di beni, bullismo, molestie, violenza verbale, insulti, graffiti o lettere offensive (lettere di odio).

Questo capitolo è dedicato a fornire l'assistenza necessaria alle OSC per stabilire alcune norme basilari per la procedura di assistenza alle vittime di reati di odio e quella di individuazione di modalità di collaborazione tra i principali attori coinvolti.

Nella maggioranza dei paesi esistono diversi modelli di enti di assistenza alle vittime, sia ufficiali (basati sulla legislazione, gestiti o finanziati dallo Stato), sia non governativi e volontari.

Tutti dovrebbero collaborare e sostenersi reciprocamente per creare la sinergia necessaria a fornire servizi capaci di offrire un senso di sicurezza alle vittime. Sebbene lo Stato abbia i propri obblighi, il ruolo delle OSC dovrebbe essere quello di sostenere le vittime dei reati di odio. La loro assistenza può essere fornita subito dopo l'episodio, dando consigli pratici e aiuto psicologico. Inoltre, alcune OSC sono in grado di fornire una serie di servizi più ampia, fino all'assistenza legale gratuita e ai programmi di formazione specializzati per i funzionari (ad es. per gli agenti di polizia).

Sebbene esistano accordi sui diritti umani fondamentali, l'attuale situazione legale e le misure pratiche relative all'assistenza alle vittime dei reati di odio differisce nei diversi paesi dell'Unione europea. Le linee guida proposte mirano a semplificare l'istituzione di un insieme di principi e di buone pratiche comuni per l'assistenza alle vittime.

Queste linee guida non sono però in alcun modo da considerarsi come un manuale completo per l'assistenza alle vittime. Tale compito è estremamente vasto e ha molte implicazioni in termini di preparazione delle OSC, del suo personale e dei volontari per poter assumere tali responsabilità.

### 5.1 Diritti delle vittime e norme di base

Nell'ambito della procedura di segnalazione e investigazione di un reato di odio, la vittima necessita di quanta più assistenza possibile. È importante prestare attenzione ai diritti della vittima durante l'intera procedura. I diritti che sono particolarmente importanti per le vittime dei reati di odio includono:

- diritto a cortesia, compassione e rispetto,
- informazioni sui servizi e i mezzi di tutela,
- accesso ai servizi,
- informazioni sul processo,
- protezione da contatti indesiderati con l'autore/autrice,
- anonimato della vittima,
- consapevolezza delle conseguenze sulla vittima,
- informazioni sul risarcimento della vittima.

A prescindere dal fatto che questi diritti siano formalmente riconosciuti dalla legislazione nazionale e dai protocolli, le OSC devono rispettare diverse norme di base e passaggi della procedura. Si considera fondamentale quanto segue:

**Documentarsi adeguatamente**

Una buona documentazione fa risparmiare tempo, migliora l'efficienza e garantisce trasparenza alle OSC. Pertanto, queste dovrebbero sviluppare protocolli per la gestione di documenti e informazioni (in linea con la legislazione nazionale e gli standard di conformità volontari). Se non esistono delle norme o delle disposizioni circa la documentazione obbligatoria, le organizzazioni dovrebbero avere a disposizione un modulo con i dati rilevanti della vittima e degli episodi.

Tuttavia, la cosa più importante in questo tipo di lavoro sono i requisiti primari di anonimato e di protezione dei dati (v. punto seguente).

Le vittime inoltre devono essere adeguatamente informate sulla gestione del rischio e su tutte le parti coinvolte nella procedura (vittima, comunità, OSC che riceve la segnalazione e altri).

**Politiche di riservatezza**

La protezione dei dati è definita nella maggior parte delle legislazioni nazionali. Ciò nonostante, questo non risolve la questione della confidenzialità del rapporto tra vittima e assistente appartenente all'OSC. Al fine di creare un clima di fiducia informale, l'OSC potrebbe voler sviluppare un accordo scritto tra le due parti che viene firmato all'inizio del colloquio o del contatto equivalente. Come pratica generale, per rafforzare la cultura organizzativa della riservatezza, si raccomanda anche di includere una clausola negli accordi con i volontari all'inizio del loro servizio presso l'OSC.

**Codice etico**

Le OSC possono mettere a punto un codice etico contenente le clausole in materia di diritti umani fondamentali relative all'inclusione sociale, al trattamento equo e la non-discriminazione, la prevenzione dei conflitti e le procedure concrete per segnalare un maltrattamento. Il codice non deve essere considerato come una semplice formalità, bensì deve essere distribuito al personale e riproposto con regolarità nei programmi di formazione. Il codice etico e le norme morali devono essere tradotte nel lavoro quotidiano dell'OSC. A tal fine, queste norme devono mostrare una sensibilità verso la cultura e gli usi locali (ad es. in caso di istituzioni multinazionali, gli usi di un paese potrebbero non essere necessariamente dati per scontato in un altro).

**Chiarezza delle aspettative**

Si suggerisce di definire chiaramente le aree fondamentali dell'assistenza e di porre l'enfasi generale sull'assoluta apertura dell'OSC a trattare ciascuno dei casi. Presentare una lista troppo normativa dei tipi di assistenza potrebbe essere scoraggiante e importuna, e quindi non interessante per le vittime che si rivolgono alle OSC per ricevere assistenza.

Allo stesso tempo, l'OSC dovrebbe gestire molto chiaramente le aspettative delle vittime/clienti ed esporre onestamente le possibilità, le eventualità e i potenziali ostacoli, per evitare per quanto possibile una delusione in una fase successiva del procedimento di indagine.

**Divisione del lavoro: ripartizione di ruoli e responsabilità tra OSC e polizia**

Qualsiasi rapporto tra OSC e polizia deve essere basato sul reciproco consenso e sul riconoscimento delle responsabilità individuali e degli effettivi poteri (cosa ognuno è in grado di ottenere più efficientemente - contatto con la vittima per la gestione del trauma, raccolta di informazioni nella procedura di indagine penale, lavoro di prevenzione, ecc.). Tuttavia, al fine di raggiungere una sinergia ottimale, è consigliabile siglare, se possibile, un accordo tra l'OSC e l'autorità di polizia.

La relazione tra l'OSC e le forze dell'ordine è fortemente influenzata dalla cultura politica di ciascun paese. In alcuni Stati, tale relazione è estremamente sensibile alla costruzione del rapporto di fiducia, pertanto i contatti informali sono molto più importanti di quelli formali.



**Sviluppo e formazione professionale**

Al fine di garantire un'assistenza efficace e prevenire ulteriori e immotivati danni alle vittime, chi si occupa della prima assistenza necessita un costante sviluppo professionale che include in particolare la formazione sulle tecniche di primo approccio e di intervista, i tipi di consiglio psicologico primario, di orientamento e riferimento. Un periodo di formazione di sei mesi è una pratica comune tra le OSC che forniscono assistenza alle vittime.

**Commenti e revisioni**

Al di là della raccolta dei dati (che deve combinare dati qualitativi e quantitativi) è necessario condurre una revisione regolare dei casi. Le grandi OSC potrebbero preferire l'organizzazione regolare di riunioni del personale, ad es. mensilmente, per rivedere i casi più importanti. Ciò può essere collegato ai programmi di sviluppo professionale e/o al monitoraggio di pari (spesso più efficace della revisione e della verifica formale da parte della dirigenza).

**Procedure operative chiare**

L'OSC dovrebbe stabilire le linee guida fondamentali per le procedure operative, possibilmente un vademecum con i numeri dei principali contatti, una lista di controllo e un sistema di archiviazione per velocizzare il processo e assicurare che almeno le procedure siano rispettate e registrate per ulteriori riferimenti e revisioni.

**Solidarietà con altri gruppi-vittima**

Riguarda la contestualizzazione del reato di odio, che ricopre un ruolo primario nella prevenzione e nel recupero post-traumatico della vittima e della comunità. La solidarietà con gli altri gruppi-vittima contribuisce, inoltre, a migliorare la comprensione dei tipi di danno psicologico che intervengono nell'intera gamma di vittime. Queste devono essere aiutate ad affrontare la propria identità e puntare alla migliore realizzazione del potenziale che da essa deriva per l'intera società.



## 5.2 Servizi forniti alle vittime di reati di odio

Le procedure devono tenere conto delle necessità della vittima. Il tipo e la quantità di risorse disponibili dipende fondamentalmente dal tipo di OSC coinvolta.

**I centri di assistenza giuridica** (ad es. centri per i diritti dei cittadini o OSC attive nella sensibilizzazione) canalizzano le risorse per la fornitura di servizi legali. Pertanto, questi distribuiscono le proprie risorse principali - tempo, competenze, finanze, ecc. - a tutti i tipi di supporto legale.

**Le OSC attive nei diritti umani** tendono a specializzarsi nelle differenti tematiche di diritti umani o a combinare queste competenze con l'offerta di servizi sociali. Quelle del secondo tipo potrebbero essere più appropriate come primo punto di contatto. Spesso hanno buone dotazioni di risorse per l'assistenza alle vittime mediante procedure di breve e lungo periodo.

**Le OSC attive nei servizi sociali** hanno spesso a propria disposizione una varietà di strumenti altamente professionali, ma potrebbero non essere in grado di fornire un'assistenza legale adeguata. In qualsiasi caso, la sinergia tra tutti gli attori coinvolti è la maggiore garanzia di una rete di assistenza completa.

### 5.2.1 Consulenza di base (aiuto pratico)

Le OSC spesso funzionano da punto di contatto per le vittime, pertanto devono essere preparate a fornire consulenza qualificata o, almeno, orientamento per le seguenti necessità:

- assistenza medica,
- sostegno psicologico,
- servizi legali,
- mediazione con le autorità,
- risarcimento finanziario,
- gruppi di sostegno alle vittime,
- servizi sociali (ad es. assistenza all'infanzia),
- assistenza abitativa (ad es. rifugi),
- media simpatizzanti.

#### Servizi legali

Data la complessità delle questioni coinvolte, le OSC potrebbero decidere di mettere a disposizione informazioni legali di base oppure un'assistenza giuridica più completa. Nel primo caso, l'OSC dovrebbe essere in grado di fornire il contatto di un consulente legale esterno, possibilmente con cui abbia una collaborazione di lungo termine, in quanto ciò aumenta la fiducia della vittima presso ciascuna delle organizzazioni coinvolte.

- La maggior parte delle OSC fornisce consulenza legale, anche se generalmente di breve periodo, durante le prime fasi del caso.
- Alcune OSC si specializzano nella rappresentazione legale nelle cause, sia in tribunale sia presso altri organi competenti. Spesso ciò implica un lavoro altamente specializzato e una relazione di lunga data con il cliente; potrebbe anche comportare costi considerevoli, spesso al di sopra delle possibilità della vittima. Questo tipo di assistenza, pertanto, è spesso fornito da studi legali su base volontaria.

#### Assistenza (ad es. quando si segnala l'episodio, durante le indagini, all'ospedale)

Le OSC possono fornire un'ottima assistenza alle vittime per la segnalazione dell'episodio fungendo da primo contatto e, allo stesso tempo, fornendo operatori sociali (membri del personale o volontari formati all'uopo) per aiutare la vittima a rivolgersi alle autorità. Anche se non si parla direttamente con loro, la presenza della stessa persona - l'accompagnatore - attraverso tutte le procedure, anche se attende fuori dall'ufficio o la sala medica, può essere di vitale importanza per aumentare la fiducia e ridurre la sofferenza psicologica della vittima.

### **Mediazione con le autorità (scuola, alloggio, ecc.)**

Le OSC sono tradizionalmente molto preparate e capaci di agire da mediatori con le autorità. Sviluppare una rete di contatti rilevanti - presso le scuole, le autorità abitative, la polizia e gli enti pubblici - fornisce alle OSC uno strumento fondamentale che consente loro di affrontare efficacemente il caso in questione. Anche i rapporti di lunga data tra questi attori sono strumentali alla prevenzione dei reati e al supporto della vittima.

### **Sostegno psicologico** (per la vittima e, se necessario, per i parenti)

Alcune OSC sono qualificate professionalmente per fornire sostegno psicologico e orientamento. Queste necessitano di operatori di primo contatto ben formati (personale o volontari). Mentre il punto di vista della vittima è considerato primario fin da subito e durante tutto il percorso, i parenti della vittima vengono spesso ignorati, eppure questi possono svolgere un ruolo di primo piano per alleviare gli effetti del reato, contribuire al recupero generale della vittima e alla prevenzione di ulteriori reati. Pertanto, le OSC dovrebbero rivolgersi anche ai parenti delle vittime, sia mediante gruppi di discussione, sia mediante gruppi informali (uno strumento efficace, in particolare nella fase di recupero a lungo termine o anche nella rappacificazione).

### **Risarcimento economico**

Un gran numero di OSC, come i centri di assistenza ai cittadini, forniscono informazioni di base circa il risarcimento. Ciò nonostante, è una questione che dovrebbe essere preferibilmente affrontata da studi legali specializzati e dalle autorità (in particolare mediante sentenze del tribunale). Le OSC possono dimostrarsi particolarmente utili nei casi dove è necessario un sostegno finanziario aggiuntivo per contribuire al recupero dello stato precedente al reato (ad esempio quando una proprietà è stata interamente distrutta, quando la vittima ha subito una lesione fisica grave e necessita di ausili per la mobilità, oppure quando i parenti della vittima rimangono senza il sostegno economico originariamente fornito dalla vittima che è permanentemente o temporaneamente senza lavoro o è deceduta).

## **5.2.2 Solidarietà alle vittime e promozione delle OSC**

Tutte le OSC, in particolare quelle che si occupano dell'assistenza alle vittime, devono porre attenzione alla solidarietà verso le vittime e allo sviluppo dei mezzi più efficaci per promuovere la propria organizzazione. Indipendentemente da quanto sia professionale l'organizzazione, se le vittime non la conoscono questa non servirà al suo scopo. Di seguito proponiamo una lista di alcuni canali e strumenti di comunicazione efficaci utilizzati da note OSC che non richiedono un apporto finanziario ingente.

### **Canali di comunicazione**

- Reti sociali - online (grande efficacia in termini di costi e tempi e ottimo moltiplicatore),
- diretti - sul luogo (sebbene più oneroso, questo è un uno strumento importante per rivolgersi direttamente ai gruppi-vittima potenziali), nei posti più visitati dalle vittime e gruppi-vittima potenziali,
- media e campagne pubbliche di comunicazione, meglio se sui mezzi di comunicazione locali, utilizzando pubblicità di pubblica utilità, scuole (istruzione pubblica e inserimento nei piani di studio), datori di lavoro, spazi pubblici come centri culturali, centri sociali, librerie pubbliche, autorità pubbliche, luoghi di culto, bar, stadi ed eventi pubblici.

### **Strumenti di comunicazione**

Il passaparola è spesso la migliore pubblicità tra le vittime, in particolare tra quelle di reati di odio, dove la comunità (culturale, etnica, religiosa, di genere, di orientamento sessuale, ecc.) è spesso la fonte più importante di fiducia e credibilità. Il coinvolgimento di altre persone appartenenti a tale comunità può aiutare l'OSC a migliorare la propria comprensione della mentalità e degli usi dei membri della comunità.

La collaborazione con le associazioni locali culturali e artistiche può aumentare la consapevolezza del fenomeno dei reati di odio mediante spettacoli teatrali e documentari.

L'uso di locandine, volantini e manifesti per promuovere la consapevolezza e i servizi dell'OSC non deve essere sottostimato.

# ASSISTENZA ALLE VITTIME: ESEMPI DI BUONE PRATICHE

- **People against Racism (PaR)**

PaR è un'OSC che si occupa principalmente di combattere l'estremismo di destra. È famosa per le sue campagne, la formazione pubblica e l'assistenza alle vittime. L'organizzazione è prevalentemente composta da volontari e il sostegno alle vittime si basa soprattutto sull'assistenza legale.

PaR è costituita da una rete di volontari che operano a livello locale in tutti i luoghi sensibili, ad es. club e scuole. Oltre ai metodi standard, come numeri telefonici e sito web, ha una rete di cosiddetti agenti di primo contatto, persone che identificano le vittime potenziali o reali di attentati e offrono il proprio aiuto/collaborazione. La vittima viene poi contattata da un avvocato di PaR, che fornisce la consulenza legale del caso, inclusa la presenza durante l'interrogatorio della polizia. PaR ha preparato delle linee guida per i casi/problemi/episodi più comuni e delle raccomandazioni per le vittime su "come comportarsi e cosa fare in alcune situazioni".

- **Il caso di Hedviga Malinova**

Hedviga Malinova era una studentessa universitaria ungaro-slovacca che è stata aggredita da neonazisti per aver parlato al telefono in ungherese. È stata picchiata, insultata e gli aggressori hanno scritto un messaggio sulla sua giacca: "ungheresi tornatevene oltre il Danubio". Durante la prima conferenza stampa, l'ex ministro dell'Interno ha accusato Hedviga di mentire. La storia è diventata un caso di scuola a livello nazionale e internazionale, accendendo gli animi sia ungheresi sia slovacchi. Il caso è stato affrontato in tutti i gradi di giudizio, inclusa la Corte europea per i diritti umani. Alla fine, la Repubblica Slovacca ha dovuto scusarsi con Hedviga, che ha dimostrato di avere ragione, non aveva mai mentito su nessun punto della sua accusa.

Il successo di questo caso è stato il risultato di una forte pressione fornita da una coalizione di media e OSC che hanno garantito assistenza legale, mediatica e personale a Hedviga per sette anni e l'hanno aiutata a non arrendersi e a far valere i propri diritti.

# CAPITOLO 6 - MODELLI DI COLLABORAZIONE TRA OSC, POLIZIA, AUTORITÀ LOCALI E GOVERNO

## 6.1 Definire i livelli di servizio

Quando un'OSC desidera assistere le vittime di reati di odio è fondamentale che decida quali sono i servizi che vuole offrire e quali no. Per questa decisione è importante conoscere le risorse disponibili, la posizione dell'organizzazione nella comunità, le infrastrutture e l'interesse delle istituzioni di giustizia penale a riconoscere e rispondere ai reati di odio. Una nuova organizzazione dovrebbe prima identificare i vuoti nell'offerta di servizi piuttosto di replicarne di già esistenti.

Al fine di disporre il servizio, è di estrema importanza comprendere la natura del problema, obiettivo che può essere raggiunto interrogando le comunità interessate oppure, se esistono, esaminando studi accademici o governativi sul tema dell'ostilità e dell'odio nei confronti di tali comunità, siano questi gruppi singoli o vaste aree geografiche che includono più gruppi-vittima.

Un'altra parte importante della pianificazione è costituita dall'individuazione di obiettivi e valori. A tutti deve essere chiaro il fine dell'organizzazione, chi cerca di sostenere e, soprattutto, quali sono i suoi principi morali. Sebbene possa essere interessante offrire servizi solo a una parte della comunità, è di vitale importanza che l'organizzazione condanni apertamente tutti i tipi di reati di odio e lavori con partner che possano affrontare sfide simili all'interno di altre parti della comunità. Sarà più facile raggiungere un reale successo lavorando insieme per migliorare i servizi offerti a tutte le vittime dei reati di odio, indipendentemente dai loro trascorsi.

Esistono vari modelli di servizio offerti dalle OSC, che spaziano dalla semplice analisi dei dati pubblici, alle organizzazioni che offrono un servizio olistico che include strutture per la segnalazione, sensibilizzazione per le vittime e attività didattiche mirate alla riduzione dell'ostilità all'interno di una comunità più ampia. Questa scelta influenzerà largamente le relazioni che stabilirà l'organizzazione con le autorità.

## 6.2 Stabilire delle relazioni

Le relazioni stabilite da un'organizzazione con gli attori interessati saranno fondamentali per il suo successo. È possibile offrire un servizio senza stabilire rapporti di collaborazione, ciò nonostante, la sua vera utilità sarà raggiunta solo come risultato di rapporti di fiducia con tutte le altre istituzioni che svolgono un ruolo nella riduzione dei danni causati dall'ostilità e dall'odio e anche con i gruppi comunitari già esistenti.

I gruppi coinvolti potrebbero essere locali o nazionali e includere:

- **Gruppi comunitari esistenti:** in base al tipo di comunità target, potrebbero esistere gruppi già operativi, siano questi su base religiosa, sociale, culturale o qualsiasi altra. Alcuni di essi ottengono risultati collaborando con organizzazioni simili competenti in altri settori, come salute, alloggi o istruzione. È possibile che le OSC rilevino che questi gruppi abbiano già avuto notizia di una qualche ostilità e siano interessati a beneficiare di una collaborazione.
- **Individui influenti:** sebbene sia importante identificare persone che possano offrire il proprio aiuto, alcune organizzazioni hanno raggiunto il successo grazie a figure influenti, come capi di comunità, accademici, capi religiosi o vittime illustri di reati di odio o loro parenti, che potrebbero voler utilizzare la propria notorietà per prevenire il verificarsi delle tragedie che hanno patito.
- **Organizzazioni sportive:** lo sport è spesso un catalizzatore per le dimostrazioni di odio, ma può anche essere una fonte di influenza positiva quando le iniziative sono concordate con i club che hanno una motivazione morale ed economica per rendere lo sport accessibile a tutte le sezioni della comunità. Le personalità sportive possono contribuire in modo inestimabile se disposte a prendere parte contro gli atteggiamenti negativi.

- **Polizia e inquirenti:** se un'organizzazione intende sostenere le vittime mediante la procedura di segnalazione e investigazione, è fondamentale che comprenda il sistema di giustizia penale. La variabilità tra gli Stati in termini di definizioni, strutture e impegno nei confronti dei reati di odio, è enorme. Se l'ambito di competenza scelto include l'incoraggiamento alla denuncia alle autorità, è importante che le strutture di segnalazione riflettano le norme e le pratiche già esistenti.
  - Alcune organizzazioni possiedono delle politiche di scambio dei dati; le OSC pertanto devono considerare quali informazioni vogliono trasmettere e quali sono gli accordi di riservatezza disponibili per le vittime e i testimoni. In alcune collaborazioni di lunga data, e solo quando si raggiunge un clima di fiducia reciproca, sono gli stessi funzionari a condividere tra loro i dati; si tratta della condizione più auspicabile, in quanto tale condivisione aumenta la comprensione complessiva della natura di un problema e consente una risposta più efficace.
  - Alcune organizzazioni utilizzano moduli di "autorizzazione delle vittime" per ottenere l'approvazione a condividere le informazioni con le autorità a loro nome.
- **Altre organizzazioni statali:** esistono numerose altre organizzazioni statali, dall'istruzione locale al governo nazionale, che svolgono un ruolo nella lotta ai reati di odio. Quando la nuova organizzazione ha un'idea chiara della portata dei propri servizi, è importante che capisca con quale di queste istituzioni nazionali o locali possa essere più utile collaborare. Si possono citare ad esempio agenzie che si occupano di salute, alloggi, trasporto e istruzione, che potrebbero rivelarsi molto utili in base alla natura del reato di odio subito dalle vittime. In alcune aree potrebbero già esistere degli accordi di collaborazione per facilitare il lavoro comune volto a promuovere la sicurezza della comunità. Tali accordi potrebbero fornire il mezzo ideale per stabilire delle relazioni.
- **Mezzi di comunicazione:** l'uso costruttivo dei mass media può aiutare sensibilmente la promozione della conoscenza e la fiducia nei gruppi che subiscono reati di odio e incoraggiare le vittime a farsi avanti. Un'organizzazione nuova deve considerare i metodi migliori per ottenere l'attenzione e il sostegno dei media locali e nazionali. Spesso è meglio aver preparato prove dell'ampiezza del problema, dettagli di reati gravi o testimonianze di vittime potenziali, per cercare di attirare maggiormente l'attenzione dei giornalisti.
- **Politiche:** quando un'organizzazione avrà lavorato con successo e raccolto dati solidi, dovrà decidere come usarli. I dati sono importanti per influenzare le politiche poiché evidenziano la natura del problema. Le relazioni di sintesi dei dati possono essere condivise mediante rapporti individuali con politici, media o organizzazioni internazionali, come l'Agenzia per i diritti fondamentali dell'UE o l'Organizzazione per la sicurezza e la cooperazione in Europa. L'OSC dovrà decidere se vuole fare pressione a livello locale, regionale, nazionale o internazionale.
- Gli **Stati** hanno la responsabilità di fornire un ente per l'uguaglianza o i diritti umani che si occupi di esaminare le misure anti-discriminatorie; tale ente potrebbe essere un partner prezioso per intervenire dove i servizi non sono sufficienti.

## 6.3 Operare senza accordi di collaborazione

Esistono momenti in cui alcune OSC non troveranno partner interessati all'interno del sistema di giustizia penale o del panorama politico e questo influirà molto sulla loro efficacia.

Alcuni gruppi hanno notato che:

- le autorità di polizia sono riluttanti a riconoscere l'ostilità che alimenta i reati di odio,
- i politici negano l'esistenza di tale ostilità,
- esiste un'ostilità manifesta o strisciante da parte delle autorità nei confronti del gruppo,
- l'ostilità verso il gruppo target è diffusa ovunque nella comunità.

In tali aree l'OSC avrà difficoltà a lavorare ed è probabile che si renderà conto che la maggior parte dei propri sforzi dovranno essere rivolti ad assicurare la riservatezza alla vittima, stabilire rapporti costruttivi con individui appartenenti alle organizzazioni e cercare di promuovere rapporti positivi all'interno della comunità.

Se un'organizzazione dispone di avvocati qualificati, potrebbero essere cercate delle soluzioni mediante procedure legali, compreso il monitoraggio di casi simili nei tribunali nazionali o internazionali. In caso contrario, bisognerebbe considerare la creazione di relazioni con avvocati che si interessano alla causa in modo volontario.

Non vi è dubbio che lavorare in un ambiente ostile e non collaborativo richiede maggiori competenze, risorse e conoscenze, ma le vittime in tali aree sono quelle che quasi certamente hanno maggior bisogno di assistenza.

Le nuove OSC riceveranno probabilmente l'aiuto delle organizzazioni già esistenti che hanno affrontato problemi simili. Spesso le agenzie internazionali e le OSC multinazionali sono in grado di indirizzare verso organizzazioni che hanno ottenuto risultati rilevanti in circostanze simili.

## 6.4 Metodologia: modelli operativi

### 6.4.1 Segnalazione dei reati

Si possono prendere in considerazione i seguenti tre modelli, o una combinazione di essi, in base alle risorse disponibili e all'ampiezza del problema:

**Modello 1 - Presentazione di soli dati pubblici:** questa è l'opzione che richiede meno risorse. Essa non mira a sostenere direttamente le vittime o fornire strutture per la segnalazione, ma fa riferimento a strutture di denuncia già esistenti e riunisce dati di fonti disponibili, come mezzi di comunicazione, rapporti con enti e agenzie professionali. Il compito principale di questo tipo di risposta è evidenziare l'ampiezza del problema e utilizzare i dati per influenzare i responsabili delle politiche, delle leggi o dell'offerta dei servizi. Questa opzione può risultare utile in ambienti dove ufficialmente non si riconosce, o si nega, l'esistenza di reati di odio contro un singolo gruppo o la società in generale.

**Modello 2 - Incoraggiare la segnalazione mediante i canali esistenti:** questa è forse l'opzione più popolare e richiede che l'OSC disponga di una base forte all'interno della comunità interessata. È utile quando le vittime sono riluttanti a rivolgersi alle autorità. Le vittime sono spesso più disponibili a parlare con un gruppo informale all'interno della comunità, che sia in grado di riferire alle autorità in loro vece o assisterle nel farlo offrendo informazioni, sostegno e sensibilizzazione attraverso la procedura di segnalazione e investigazione. Le risorse richieste per questa opzione dipenderanno dalla natura e dall'ampiezza del gruppo target e la maggiore difficoltà sarà assicurare che il servizio sia conosciuto dalle vittime. Questo può essere ottenuto mediante un uso efficiente di pubblicità locale ed eventi pubblici e costruendosi una buona reputazione, in quanto le vittime condivideranno le informazioni sui servizi ricevuti con le persone del proprio ambiente.

**Modello 3 - Una struttura di denuncia per consentire alle vittime di rivolgersi direttamente all'OSC:** questo terzo modello si basa sui precedenti, ma è il più costoso in termini di risorse. Oltre a incoraggiare la segnalazione, tenta di offrire un servizio olistico che include segnalazione diretta, sostegno alle vittime, sensibilizzazione e assistenza durante l'intero procedimento penale. Idealmente, deve esistere una comunicazione bidirezionale con le istituzioni. Il finanziamento per un'organizzazione così vasta può, in rare circostanze, venire effettuato dalle stesse comunità interessate o da benefattori filantropici, ma più spesso avviene da parte dello Stato, le cui autorità sono state convinte dall'organizzazione che questa possa offrire un servizio per conto dello Stato.

#### 6.4.2 Condivisione dei dati

È fondamentale che l'organizzazione conosca la legislazione locale per la protezione dei dati sensibili e che disponga di regole chiare per la loro condivisione. Ciò assicurerà che alle vittime e alle autorità di comprendere chiaramente cosa accade alle informazioni che forniscono. Bisogna ricordare che un'organizzazione potrebbe venire gravemente danneggiata se si verifica una fuoriuscita di dati riservati, pertanto, la sicurezza delle informazioni deve essere considerata insieme alle circostanze nelle quali le informazioni verranno condivise.

Con il crescere della fiducia tra le organizzazioni e le istituzioni, il tipo di informazioni condivise diventerà più prezioso e condurrà a migliori risposte, sia per i singoli casi sia in termini di politiche e influenze operative.

**Sostenere le vittime:** le organizzazioni devono stabilire il livello di servizi che desiderano offrire alle vittime. Il sostegno di lungo periodo alle vittime traumatizzate può essere una procedura molto intensa e costosa che può durare molti mesi. Sarà necessario mappare gli attuali servizi alle vittime e decidere se l'organizzazione cercherà di dirigerle verso servizi già esistenti o fornire direttamente l'assistenza. Esistono casi in cui le OSC sono in grado di agire come meccanismo di offerta del servizio su commissione per enti già esistenti di sostegno alle vittime, quando questi enti finanziano servizi culturalmente adeguati rivolti al gruppo vittima. Le OSC possono anche accompagnare le vittime durante il procedura di segnalazione e indagine.

**Influenzare le politiche:** quando un'organizzazione possiede informazioni sulla natura o l'ampiezza dell'ostilità diretta verso un gruppo, può essere in grado di influenzare le politiche a livello locale, nazionale o internazionale facendo pressioni su politici e funzionari per ottenere servizi migliori. L'organizzazione dovrà decidere a quale livello intende operare e indirizzare la propria influenza a coloro che detengono il potere politico, o che hanno un'influenza diretta sulle politiche. Si può trattare di un rapporto di collaborazione, ma le organizzazioni di successo avranno anche bisogno di affrontare la scarsa produttività, sia all'interno di questi rapporti che, in casi estremi, nella scena pubblica e politica.

**Fare prevenzione:** le OSC hanno un ruolo importante da svolgere nella prevenzione dell'ostilità e dei reati di odio. Quest'attività può includere programmi formativi, riabilitazione degli autori di reati o anche impegno della comunità alla vigilia di eventi ad alto rischio, come le marce dei "Pride".



# MODELLI DI COOPERAZIONE: ESEMPI DI BUONE PRATICHE

## ● Regno Unito – True Vision

Al fine di fornire un singolo percorso di segnalazione dei reati di odio nel Regno Unito, la polizia, la pubblica amministrazione e i partner hanno collaborato per sviluppare uno strumento di denuncia online chiamato True Vision ([www.report-it.org.uk](http://www.report-it.org.uk)), che oltre a fornire informazioni alle vittime, consente loro o alle organizzazioni della comunità di sporgere denuncia direttamente al corpo di polizia rilevante. Queste informazioni possono essere fornite in modo anonimo se necessario, ma consentono alle OSC di lavorare senza investire troppe risorse nella tecnologia. Inoltre, fornisce alla polizia un modello unico di segnalazione, indipendentemente dall'organizzazione che lo presenta.

## ● Danimarca – Istituto danese per i diritti umani

Nell'ambito del progetto finanziato dall'UE Tracing and Tackling Hate Crimes Against LGBTs in 9 Stati membri, l'Istituto danese per i diritti umani ha richiesto degli incontri con il ministero della Giustizia, il Servizio di sicurezza e di intelligence e la polizia nazionale danesi e la polizia di Copenaghen. Come risultato di queste riunioni, la Polizia urbana di Copenaghen è stata nominata dal capo della Polizia nazionale "partner" del progetto. In seguito, personale selezionato dei commissariati di polizia è stato formato per gestire i reati di odio. È stato chiesto alla polizia urbana di consentire ai ricercatori dell'Istituto danese per i diritti umani di realizzare uno studio presso i commissariati sulla gestione pratica dei reati di odio da parte della polizia. Come risultato dello studio e della formazione (rivolta alla polizia, ma anche fornita da questa) è stata avviata una stretta collaborazione e si è creato un rapporto di fiducia.

Questa collaborazione ha condotto all'istituzione di corsi di formazione degli agenti di tutti i distretti danesi con la partecipazione della polizia, in qualità di formatrice, e con l'Istituto danese per i diritti umani e il Servizio di sicurezza e di intelligence come organizzatori. Le linee guida per la polizia sulla gestione dei reati di odio sono state successivamente riviste dal direttore della Procura generale.



## ● Catalogna, Spagna – Casal Lambda

Il protocollo della polizia catalana contro la violenza motivata da odio omofobico e transfobico si occupa di rimediare all'insufficienza delle segnalazioni e di prevenire i reati di odio contro le persone LGBT. Nell'ambito della collaborazione tra le autorità del governo catalano e associazioni come Casal Lambda - un gruppo di pressione per i diritti delle persone lesbiche, gay, bisessuali e transessuali (LGBT) - sono state intraprese varie azioni innovative. Casal Lambda continua ad affrontare i problemi della vita di tutti i giorni delle persone LGBT, offrendo servizi legali e psicologici alla comunità. Ha raccolto prove che dimostrano che molte aggressioni LGBT-fobiche non vengono segnalate: sono in tanti ancora a ritenere che le autorità non prestino attenzione o non siano adeguatamente formate per gestire i loro casi.

Nel settembre 2006, il governo autonomo della Catalogna ha approvato un "piano interdipartimentale contro la discriminazione delle persone omosessuali e transgender", un piano d'azione condiviso da tutti i dipartimenti ministeriali. A livello giudiziario, è stata creata nel 2008 una Procura contro l'omofobia e la transfobia per coordinare le azioni della polizia giudiziaria e di quella regionale (i Mossos d'Esquadra) nella gestione di tutti i reati che potrebbero includere una dimensione omofobica o transfobica. Il suo ruolo è assicurare che le circostanze aggravanti e gli altri principi del diritto penale vengano severamente e interamente applicati. È stato inoltre adottato un protocollo sulle "Procedure di polizia per i reati motivati dal disprezzo o dalla discriminazione". Dal 2010, questo copre tutte le forme di reati di odio. Uno dei risultati di queste politiche e della collaborazione tra polizia e OSC è che adesso è possibile registrare gli episodi di reati di odio.

Le OSC e le autorità pubbliche sono ormai consapevoli che la cooperazione è assolutamente necessaria per ottenere un cambiamento nell'approccio delle autorità e del pubblico ai reati di odio LGBT-fobici. Tra la polizia e le associazioni è stato stabilito un canale di comunicazione stabile: contatti telefonici permanenti e azioni di diffusione delle raccomandazioni di sicurezza. Effettivamente, il protocollo di polizia sui reati di odio include la necessità di stabilire una relazione diretta tra i servizi delle forze dell'ordine e le associazioni LGBT. Questo processo di costruzione della fiducia implica anche che la polizia sia presente in tutte le dimostrazioni pubbliche collegate alla comunità LGBT e che riconosca la diversità sessuale dei propri membri, inclusi i funzionari di polizia LGBT.

I servizi investigativi sono adesso incaricati di compiere requisiti procedurali articolati e della comunicazione con la polizia sui casi di omofobia e transfobia, mentre le forze di polizia della Catalogna presentano ogni anno una relazione sugli episodi di pregiudizio collegati agli LGBT. Inoltre, entrambi hanno promosso la creazione di un gruppo di consulenza che include rappresentanti di Casal Lambda e di diverse altre organizzazioni per la difesa dei diritti LGBT e rappresentanti dei governi locali e regionali. Il gruppo di consulenza segue tutti gli episodi segnalati e nel frattempo gli inquirenti e il sistema giudiziario li gestiscono.

Secondo Casal Lambda, queste iniziative, inclusa la collaborazione con le OSC, hanno avuto importanti conseguenze. Ad esempio, la polizia ha pubblicato una guida alla segnalazione degli episodi di omofobia. Un altro importante miglioramento è l'aumento dell'attenzione prestata alle vittime. La polizia fornisce anche formazione sulle differenze culturali e sessuali al proprio personale ed è impegnata in attività di prevenzione, come l'intervento sul bullismo scolastico, la diffusione di informazioni tematiche sulle attuali prescrizioni legali sui reati di odio e la prevenzione nell'ambito sportivo.

Sia le associazioni LGBT che le autorità pubbliche riconoscono che la propria capacità di confrontarsi e di dialogare in modo strutturato sia un obiettivo importante e la condizione per compiere ulteriori passi nella lotta contro i reati di odio LGBT-fobici.

## CAPITOLO 7 - COME COMBATTERE I REATI DI ODIO ATTRAVERSO LA SENSIBILIZZAZIONE?

Secondo la descrizione del progetto Facing Facts! gli obiettivi perseguiti dai partner includono lavori di normazione dei criteri per la raccolta di dati comparabili sui reati di odio e formazione per le organizzazioni della società civile che

rappresentano le vittime per riunire, analizzare e presentare i dati al fine di promuovere misure di prevenzione e intervento e migliorare la collaborazione tra le autorità e le OSC.

La relazione tra raccolta dati, segnalazione, sensibilizzazione ed elaborazione di politiche efficienti per affrontare i reati di odio, può essere definita come segue:

- **L'adozione di leggi e politiche coerenti è l'obiettivo ultimo delle organizzazioni della società civile** per l'assistenza alle vittime e la comunità, insieme a un forte impegno politico per applicare realmente tali leggi e tali politiche. In effetti, solo una forte risposta delle autorità pubbliche può efficacemente sconfiggere la violenza basata sull'odio.
- **La sensibilizzazione è l'attività o l'insieme di attività che le OSC intraprendono per promuovere l'adozione di tali leggi e politiche.** Dati affidabili e comparabili sono, a loro volta, un elemento fondamentale di tali attività, in quanto le **strategie di sensibilizzazione basate su prove oggettive** hanno evidentemente maggiori possibilità di successo. Come risultato, la sensibilizzazione, la raccolta dei dati e l'assistenza alle vittime sono spesso correlate.
- **Per aumentare le possibilità di successo, la sensibilizzazione necessita di pianificazione e non può consistere in reazioni** a opportunità o rischi di natura politica. La pianificazione è importante anche per determinare quali tipi di dati siano necessari e debbano essere raccolti. Si deve evidenziare che le strategie di sensibilizzazione efficaci richiedono norme e competenza, allo stesso modo che la raccolta dei dati e l'assistenza alle vittime.
- **La sensibilizzazione può essere vista come un investimento a lungo termine e può includere la mobilitazione delle risorse** che le OSC possono usare per altre attività utili. È per questo che le OSC che si impegnano in serie strategie di sensibilizzazione devono considerarle una soluzione per migliorare il contesto generale in cui operano e in cui vivono le comunità che rappresentano. Le OSC devono trovare il giusto equilibrio tra sensibilizzazione e altre attività.

**La sensibilizzazione basata su prove oggettive può dimostrarsi molto efficace** in una società democratica. Ad esempio, è importante che il grande pubblico e i media abbiano coscienza della natura e della prevalenza della violenza motivata dall'odio nei confronti di determinate comunità. La capacità delle OSC di mobilitare l'opinione pubblica a favore dell'azione delle autorità pubbliche può indubbiamente essere un modo per assicurare che quell'azione venga intrapresa.

Al fine dell'adozione di politiche adeguate, le organizzazioni della società civile hanno bisogno di sensibilizzare anche le istituzioni governative, a livello sia nazionale (includendo il parlamento e i ministeri) sia locale. Anche le organizzazioni intergovernative a livello internazionale possono risultare utili in determinati ambiti, quando forniscono un luogo per la discussione e l'adozione di impegni politici.

È altrettanto importante che alla polizia, gli organi inquirenti, i funzionari giudiziari e gli altri enti, come le autorità sanitarie e formative, siano forniti dati sufficienti per riconoscere la gravità della situazione e per costruire la capacità di concepire politiche di lavoro utili. Ancora una volta, la capacità delle OSC di impegnarsi in un dialogo sostenibile e in una collaborazione con questi enti sarà rafforzata se si produrrà come risultato di iniziative di sensibilizzazione basate su elementi probatori.

Ciò nonostante, le OSC hanno accesso a risorse umane e materiali limitate e dovranno quindi stabilire delle priorità tra i vari tipi di attività e compiere le scelte più realistiche. Per questo motivo pianificare e definire i principali obiettivi di sensibilizzazione da raggiungere è un'attività fondamentale, che non può essere avviata solo dopo aver pubblicato i dati. La raccolta, l'analisi, l'organizzazione e la pubblicazione dei dati devono essere gestite coerentemente con gli obiettivi politici delle organizzazioni della società civile.

### **7.1 Condizioni necessarie all'efficacia delle strategie di sensibilizzazione**

Questa sezione espone i vari tipi di strategia che possono utilizzare le OSC a base comunitaria e supportare con la raccolta dati che risponde agli standard definiti da Facing Facts! Le seguenti tabelle elencano varie possibili scelte di sensibilizzazione e identificano le condizioni per il raggiungimento degli obiettivi delle strategie di sensibilizzazione.

Le scelte che appaiono in corsivo sono da considerarsi standard di sensibilizzazione più avanzati, in quanto richiedono l'uso di risorse aggiuntive.

Le altre voci sono da considerarsi come passaggi chiave per concepire una strategia di sensibilizzazione. Ciò nonostante, le organizzazioni della società civile devono sentirsi libere di usare questo capitolo in modo flessibile, modificandolo in base al proprio contesto nazionale o locale e in base alle risorse che possono mettere a disposizione.

A. Identificare li obiettivi della sensibilizzazione	
Possibili obiettivi della sensibilizzazione	Condizioni di efficacia
Adozione di un legislazione sui reati di odio (ad es. leggi penali, leggi per i diritti delle vittime)	- Identificare l'/le istituzione/i competente/i
Adozione di politiche per la prevenzione e la costruzione della fiducia tra le autorità pubbliche e le comunità-vittima (ad es. programmi di formazione per i dipendenti pubblici, programmi di collegamento, campagne di responsabilizzazione)	- Comprendere i processi decisionali all'interno dell'/le istituzione/i competente/i e identificare gli organi decisionali - Identificare potenziali alleati e oppositori all'interno dell'istituzione competente
Adozione di politiche mirate ad agevolare la segnalazione degli episodi di pregiudizio presso le autorità pubbliche e a fornire assistenza alle vittime (ad es. programmi di denuncia, sviluppo di servizi di assistenza alle vittime o alle organizzazioni che offrono assistenza alle vittime)	- Comprendere le interazioni tra le istituzioni competenti e tra tali istituzioni e altri - Verificare la capacità organizzative dell'OSC che si occupa di sensibilizzazione

B. Definire gli strumenti di sensibilizzazione e le risorse		
Obiettivi della sensibilizzazione	Possibili strumenti (veicolo del messaggio)	Utilizzo di risorse e dati (adattamento del messaggio)
Opinione pubblica e mezzi di comunicazione	- Campagne di responsabilizzazione - Articoli e interviste a mezzo stampa	- Usare concetti ben definiti e dati affidabili - Considerare l'uso di storie individuali, quando possibile - Considerare l'uso di statistiche quando disponibili
Parlamento, governo, autorità locali	- Campagne di responsabilizzazione - Uso di documenti programmatici/ note informative - Impegno e incontri con gli organi decisionali	- Usare concetti ben definiti e dati affidabili - Mostrare comprensione del linguaggio e del contesto dell'istituzione - Servirsi di tutti gli impegni assunti dallo Stato o dalle autorità locali, inclusi accordi internazionali o raccomandazioni di organizzazioni internazionali approvate dai ministeri nazionali degli affari esteri - Considerare l'uso di storie individuali, quando possibile - Considerare l'uso di statistiche, se disponibili - Usare pareri emessi da difensori civili nazionali o europei, organi per le pari opportunità, ecc.
Autorità pubbliche specializzate e istituzioni professionali correlate (polizia, inquirenti, tribunali, sistemi sanitari e formativi...)	- Uso di documenti programmatici/ note informative - Impegno e incontri con organi decisionali (includere le autorità di controllo) - <i>Partecipazione a programmi di formazione</i>	- Usare concetti ben definiti e dati affidabili - Mostrare comprensione del linguaggio e dei fini della professione - Servirsi di tutti gli impegni rilevanti assunti dallo Stato o dalle autorità di controllo inclusi impegni presi a livello internazionale.

Al fine di sapere se le vittime desiderano che le loro storie vengano usate in un messaggio di sensibilizzazione, è importante considerare questo capitolo insieme al capitolo 5, sull'assistenza alle vittime, e gli esempi di buone pratiche per l'assistenza alle vittime. Condividere le esperienze umane può essere un potente strumento di sensibilizzazione. Tuttavia, anche quando le vittime desiderano impegnarsi nell'attivismo, necessitano comunque di maggiore protezione e assistenza data l'esposizione pubblica. Salvaguardare l'intimità delle vittime diventa una sfida. A questo riguardo, tutte le decisioni relative all'uso delle loro storie devono essere prese con attenzione e assicurandosi che le persone capiscano e accettino le conseguenze possibili della loro visibilità pubblica.

Al fine usare adeguatamente i dati statistici è importante pianificare coerentemente le attività di sensibilizzazione e raccolta dei dati. A tal fine, questo capitolo deve essere considerato insieme al capitolo 1, sulla raccolta e la verifica dei dati, al capitolo 3, sulla segnalazione dei reati di odio, e agli esempi di buone pratiche per la segnalazione dei reati di odio.

### C. Lavorare a delle alleanze per la sensibilizzazione

È possibile creare delle alleanze sia con partner istituzionali sia con altre organizzazioni della società civile. Queste due opzioni non si escludono reciprocamente. Ciò nonostante, è importante tenere a mente che rappresentano diverse strategie di alleanza e che devono essere gestite considerando la rispettiva natura dei partner.

La creazione dell'alleanza, quando è parte di una strategia di sensibilizzazione, deve essere pianificata il prima possibile. Tutti gli aspetti della strategia di sensibilizzazione, inclusi i vari passaggi da compiere e il linguaggio da usare devono essere assolutamente concordati insieme ai partner dell'alleanza.

Possibili obiettivi della sensibilizzazione	Definizione delle strategie di alleanza
Opinione pubblica e mezzi di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare i possibili alleati istituzionali (ad es. enti per le pari opportunità, difensore civico) E/O</li> <li>- Identificare possibili alleati nei media e nel grande pubblico, includendo la società civile (ad es. altre OSC, personalità)</li> <li>- Impegno e lavoro congiunto all'interno dell'alleanza</li> </ul>
Parlamento, governo, autorità locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare possibili alleati all'interno delle istituzioni (ad es. gruppi politici) E/O</li> <li>- Identificare possibili alleati nei media e nel grande pubblico, inclusa la società civile (ad es. OSC, personalità)</li> <li>- Impegno e lavoro congiunto all'interno dell'alleanza</li> </ul>
Autorità pubbliche specializzate e istituzioni professionali correlate (polizia, inquirenti, tribunali, sistema sanitario e formativo...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare possibili alleati all'interno e delle istituzioni e degli organi di controllo (se del caso) E/O</li> <li>- Identificare possibili alleati nella società civile (ad es. altre OSC operanti su altri aspetti della discriminazione o dei diritti umani)</li> <li>- Impegno e lavoro congiunto all'interno dell'alleanza</li> </ul>

## 7.2 Metodologia: azioni di pianificazione e valutazione sulla base delle risorse disponibili

Le organizzazioni della società civile lavorano con risorse limitate. Pertanto, l'efficacia e il successo dipendono dalla loro capacità di pianificare attività che possano essere sviluppate in modo coerente e sostenibile. Si deve sviluppare questo approccio fin dai primissimi passi delle strategie di sensibilizzazione (identificazione degli obiettivi) e mantenerlo per tutte le fasi della sensibilizzazione.

**L'adozione di un piano di sensibilizzazione può essere un modo per le OSC di impegnarsi in tale processo, identificare priorità ambiziose ma realiste e scegliere i mezzi di azione.**

Il monitoraggio delle attività di sensibilizzazione è necessario per tenere traccia dei progressi e per consentire piani di azione e pratiche modificabili facilmente in risposta a cambiamenti, episodi o informazioni impreviste. In base alla risposta degli destinatari della sensibilizzazione, potrebbe essere importante modificare le tattiche, pur mantenendo uguali le finalità.

**Se i piani di sensibilizzazione contengono indicatori, il monitoraggio e l'aggiustamento possono essere più semplici.** Gli indicatori devono essere pensati coerentemente con le risorse disponibili al fine di essere, allo stesso tempo, significativi e facilmente misurabili. Possono anche essere usati per valutare le strategie di sensibilizzazione ex post, ad esempio al termine del progetto.

Normalmente, ogni organizzazione necessiterà di progettare un modello dei propri processi di monitoraggio e valutazione. I punti seguenti possono fornire degli indicatori per monitorare la strategia di sensibilizzazione di un'organizzazione e misurarne il successo o, se necessario, correggerne le mancanze:

- inclusione di attori rilevanti all'interno e al di fuori dell'OSC (in particolare in casi di alleanze di sensibilizzazione, ma non solo),
- qualità di tutti gli incontri di sensibilizzazione e di tutte le reazioni alle iniziative di comunicazione pubblica (campagne, articoli di giornale, relazioni pubblicate, eventi organizzati per i fini della campagna),
- massimo sfruttamento delle opportunità del calendario politico o della comunità (ad es. festività ebraiche, IDAHO per la comunità LGBTI),
- ragioni del successo o del fallimento delle varie attività di sensibilizzazione,
- tempo necessario per raggiungere un progresso, comparato con le finalità definite nel piano di sensibilizzazione,
- numero di cambiamenti negli obiettivi della sensibilizzazione rispetto alle sue finalità iniziali.

## **Sensibilizzazione**

Per sensibilizzazione si intende il processo volontario di influenzare coloro che prendono le decisioni o che hanno la responsabilità dell'applicazione delle decisioni politiche. In quanto tale, il termine "sensibilizzazione" è abbastanza flessibile ed è usato in vario modo per adeguarsi ai calendari organizzativi. È inteso come il lavoro che un'organizzazione svolge e l'obiettivo fondamentale dell'organizzazione.

## **Indicatori di pregiudizio**

Criteri che possono assistere i professionisti che lavorano all'applicazione della giustizia per determinare se un reato debba essere classificato come reato di odio. Tali criteri non sono onnicomprensivi e ogni caso deve essere esaminato in base alle circostanze specifiche.

## **Motivazione del pregiudizio**

Un reato o episodio motivato dall'odio o dal pregiudizio può avere una delle seguenti motivazioni: razza/etnia, religione, nazionalità, età, disabilità, sesso, orientamento sessuale, identità di genere o altro.

## **CSO**

Acronimo per organizzazione della società civile.

## **Documentazione**

Il termine "documentazione" può avere diversi significati a seconda del contesto geografico e dell'ambito in cui è utilizzato. È importante sottolineare che la preparazione della documentazione è una procedura che include diverse fasi, che possono variare in base alle finalità. In generale la procedura di documentazione consiste di:

- **Raccolta dei dati:** determinando quali informazioni sono necessarie e stabilendo i mezzi per acquisirle. Il monitoraggio è un mezzo importante per la raccolta di dati e informazioni nei casi di episodi di pregiudizio che avvengono durante eventi specifici (come marce dell'orgoglio LGBT o particolari festività religiose). Altri metodi (interviste, questionari, ecc.) possono essere più appropriati per raccogliere dati su episodi singoli, come un'aggressione in strada o un episodio di bullismo a scuola. Ove e quando possibile, è una buona idea raccogliere informazioni sia attraverso il monitoraggio sia con attività di inchiesta. Ciò consente di avere un quadro più completo e fare un confronto incrociato delle informazioni.
- **Organizzazione e analisi dei dati** per renderli più accessibili. Questo passaggio può implicare l'elaborazione di statistiche, tabelle e grafici per rendere i risultati più visibili.
- **Segnalazione:** divulgare le informazioni a coloro (autorità governative, istituzioni europee/internazionali, istituzioni per i diritti umani, ecc.) che possono prendere provvedimenti. A fini dell'efficienza e del successo è di aiuto avere una strategia di diffusione e divulgazione, ad es. pensare anticipatamente chi sono i destinatari delle informazioni.

## **Reati di odio (o reati di pregiudizio)**

Un **reato di odio** è un atto criminale motivato da un preconcetto o da un pregiudizio verso un particolare gruppo di persone. Questo può basarsi, tra gli altri, su genere, identità di genere, orientamento sessuale, etnia, religione, età o disabilità. Un reato di odio comprende due distinti elementi:

- è un atto che costituisce reato ai sensi della normativa penale,
- l'autore/autrice agisce sulla base di un preconcetto o di un pregiudizio.

Pertanto, l'autore/autrice di un reato di odio sceglie la vittima sulla base della sua appartenenza, reale o percepita, a un particolare gruppo. Quando il reato include danni a proprietà, la proprietà è stata scelta per la sua associazione con un gruppo vittima e può includere obiettivi come luoghi di culto, centri di comunità, veicoli o residenze.



### **Episodi di pregiudizio**

Un episodio di pregiudizio è un atto che include pregiudizio e discriminazione come sopra descritto, ma non arriva a costituire un reato. Il termine descrive atti motivati dal pregiudizio che vanno da quelli semplicemente offensivi a quelli che costituiscono reato penale, ma che non sono stati provati. Sebbene gli episodi di pregiudizio non sempre costituiscano dei reati, questi spesso precedono, accompagnano o creano il contesto dei reati di odio.

### **Discorsi di odio**

Forme di espressione che sono motivate da, esprimono o incoraggiano ostilità nei confronti di un gruppo o di una persona per la sua appartenenza a tale gruppo. Dato che i discorsi di odio possono incoraggiare o accompagnare i reati di odio, i due concetti sono collegati. Le forme di espressione costituenti reato variano considerevolmente in base allo Stato. In tutti gli Stati membri dell'OSCE, le minacce dirette e immediate di violenza e l'incitamento alla violenza sono reati e in quanto tali possono essere perseguiti anche senza la motivazione del pregiudizio. Oltre a questo, però, non vi è consenso circa quali altre forme di discorso debbano essere proibite.

### **Difensori dei diritti umani**

"Difensore dei diritti umani" è un termine applicato genericamente a una persona che agisce per la promozione o la difesa dei diritti umani, solo o insieme ad altri. I difensori dei diritti umani, siano singoli o membri di OSC, si identificano innanzitutto in base alle loro posizioni e le loro attività. I difensori dei diritti umani e altri che si oppongono attivamente alla discriminazione e al disprezzo, possono ritrovarsi anche tra le vittime dei reati di odio in quanto, a volte, sono anch'essi presi di mira, per la loro affiliazione e la solidarietà alle vittime della discriminazione.

### **LGBTI**

Acronimo per le persone lesbiche, gay, bisessuali, transessuali e intersessuali.

### **Monitoraggio**

Termine ampio che descrive la raccolta, la verifica e l'uso attivo delle informazioni per affrontare problemi relativi ai diritti umani. Il monitoraggio dei diritti umani include l'osservazione e la raccolta di informazioni su episodi ed eventi (elezioni, processi, manifestazioni, ecc.) e la sua qualità aumenta col tempo, in quanto generalmente avviene sul lungo periodo. Nel contesto specifico dei reati di odio, il fine del monitoraggio è la documentazione della violenza motivata dal disprezzo e la focalizzazione dell'attenzione delle autorità nazionali o internazionali sulla violazione dei diritti umani riconosciuti. Il monitoraggio mira, come fine ultimo, a raccogliere prove sufficienti di reati di odio per convincere le autorità e l'opinione pubblica della necessità di agire per migliorare la situazione.

### **Monitoraggio dei media**

La registrazione sistematica di trasmissioni radio-televisive, la raccolta di articoli di stampa e di dati delle fonti di informazione online.

### **Registrazione di episodi di pregiudizio**

Nel contesto degli episodi di pregiudizio la registrazione implica che la polizia mantenga un elenco, o un registro, di tutti i reati di odio o episodi di pregiudizio che sono stati subiti e segnalati. Implica l'inclusione delle informazioni fondamentali che si riferiscono a tali episodi, come il momento dei fatti e la descrizione di quanto avvenuto. In genere, la registrazione deve essere fatta dalla polizia quando una persona segnala un episodio di pregiudizio, indipendentemente dalla commissione di un reato e dalla presenza di prove per identificare l'elemento di odio.



## **Valutazione del rischio**

In ogni momento, dalla segnalazione iniziale di un reato di odio/episodio di pregiudizio alla conclusione di un'indagine, possono esistere rischi per la sicurezza e l'incolumità di vittime e testimoni. Un importante fattore di rischio (secondo polizia e OSC) è l'identificazione della potenziale vittimizzazione ulteriore. La percezione delle vittime e dei testimoni del proprio rischio deve essere necessariamente considerata.

## **Norme**

Linee guida comunemente accettate che definiscono regole, caratteristiche e forme di applicazione degli aspetti fondamentali di una procedura o di un metodo.

## **Segnalazione ad opera di terzi**

Il fine di una segnalazione da parte di un terzo è di aumentare le denunce dei reati di odio e il flusso di informazioni proveniente dalle diverse comunità i cui membri soffrono di reati ed episodi motivati dall'odio e dal pregiudizio. Questo si ottiene offrendo al pubblico un punto di contatto alternativo, diverso dalla polizia. Esistono varie iniziative che incoraggiano e assistono le vittime e i testimoni nella segnalazione di reati di odio ed episodi di pregiudizio, queste includono:

- *i programmi di auto-segnalazione*, che consentono alle vittime di realizzare segnalazioni dirette di reati di odio/episodi di pregiudizio senza doversi rivolgere alla polizia,
- *i programmi di segnalazione assistita*, che includono una parte terza, come un'organizzazione di volontari, che raccoglie i dettagli di un episodio o un reato e li inoltra alla polizia.

## **Percezione della vittima**

La percezione della vittima o di qualsiasi altra persona è il fattore caratterizzante per determinare un episodio di pregiudizio. L'apparente mancanza di motivazione come causa di un episodio non è rilevante quanto la percezione della vittima o di qualsiasi altra persona coinvolta. Il pregiudizio o l'odio percepito può essere basato su qualsiasi fattore identificativo, inclusa disabilità, età, fede, orientamento sessuale, identità di genere e razza. Una vittima di un episodio di pregiudizio non deve essere necessariamente un membro di un gruppo minoritario o qualcuno generalmente considerato vulnerabile. Ad esempio, un uomo eterosessuale che viene offeso verbalmente uscendo da un bar gay può altrettanto percepire che la motivazione sia l'omofobia, sebbene lui stesso non sia gay. Pertanto, chiunque nei fatti può essere vittima di un episodio di pregiudizio. Il fattore decisivo risiede nella percezione della vittima o di qualsiasi altra persona.

## **Vittimizzazione ripetuta**

Una persona divenuta vittima di un reato di odio o di un episodio di pregiudizio può essere già stata una vittima in varie altre occasioni. I casi precedenti potrebbero non essere stati segnalati alla polizia per varie ragioni e, pertanto, il momento della segnalazione di un episodio potrebbe essere il culmine di un più lungo percorso di vittimizzazione.

## **Vittimizzazione secondaria**

Quando una persona è la vittima di un reato di odio e percepisce una mancanza di impegno o di comprensione nella risposta della polizia, questo può avere l'effetto di renderla vittima per una seconda volta. È irrilevante se questa stia effettivamente ricevendo una risposta di questo tipo, in quanto la reazione personale della vittima si basa sulla sua immediata percezione.

## **Vittima di un reato di odio o di un episodio di pregiudizio**

Una vittima di un episodio di pregiudizio o di un reato di odio è una persona che ha subito un qualsiasi atto, costitutivo o meno di reato penale, che è stato percepito dalla vittima o da qualsiasi altra persona come motivato da pregiudizio o odio basato su razza, religione, orientamento sessuale, credo, disabilità, ecc. La percezione della vittima o di qualsiasi altra persona coinvolta è il fattore determinante nella caratterizzazione di un caso di odio.

# GLOSSARIO DELLE ORGANIZZAZIONI

## **Consiglio d'Europa (CoE)**

Il Consiglio d'Europa, fondato nel 1949, è la più antica organizzazione politica europea. Comprende 47 paesi e ha sede in Francia, a Strasburgo. Il Consiglio è stato istituito per:

- difendere i diritti umani, la democrazia parlamentare e lo Stato di diritto (chiara separazione dei poteri, certezza della legge e uguaglianza davanti a essa),
- sviluppare accordi continentali per disciplinare le pratiche sociali e legali dei paesi membri,
- promuovere la consapevolezza di un'identità europea basata su valori condivisi e trasversali delle diverse culture.

Attività principali:

- agire come mediatore politico e difensore dei diritti umani per le democrazie post-sovietiche europee,
- assistere i paesi dell'Europa centrale e orientale nella realizzazione e nel consolidamento di riforme politiche, legislative e costituzionali parallelamente alle riforme economiche,
- fornire conoscenze in aree come diritti umani, democrazia locale, istruzione, cultura e ambiente.

Principale convenzione adottata:

## **Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (CEDU)**

La Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo (ufficialmente Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali) è un trattato internazionale per la difesa dei diritti umani e delle libertà fondamentali in Europa. È stata redatta nel 1950 e la sua entrata in vigore è avvenuta il 3 settembre 1953. Le sentenze della Corte europea dei diritti dell'uomo si basano sulla Convenzione.

## **Unione europea (UE)**

L'Unione europea è un'unione economica e politica che conta attualmente 27 Stati membri. Le origini dell'UE si trovano nella Comunità europea del carbone e dell'acciaio, istituita nel 1951, e nel Trattato di Roma del 1957. Da allora, è cresciuta attraverso allargamenti e aumento di poteri tramite l'aggiunta di ambiti politici.

## **Commissione europea (CE)**

La Commissione europea rimane in carica per un periodo di cinque anni per mezzo di un accordo tra i paesi UE soggetto all'approvazione del Parlamento europeo. La Commissione agisce in completa autonomia politica. Il suo lavoro è di difendere gli interessi dell'UE nel suo insieme e pertanto non può essere indirizzata da nessuno degli Stati membri. La Commissione inoltre è la sola istituzione che ha il diritto di proporre nuove legislazioni UE e può anche attivarsi in qualsiasi momento per raggiungere accordi sia nel Consiglio sia tra il Consiglio e il Parlamento. La Commissione è la prima responsabile per la gestione delle politiche comuni dell'UE, come la ricerca, gli aiuti allo sviluppo, la politica regionale, ecc. Inoltre, gestisce il bilancio per tali politiche. La Commissione viene assistita da un servizio civile composto da 36 "direzioni generali" (DG) e servizi, basato principalmente a Bruxelles e a Lussemburgo. Diversamente da altre segreterie di organizzazioni internazionali tradizionali, la Commissione possiede le proprie risorse finanziarie e pertanto può agire con una certa indipendenza.

## **Agenzia dei diritti fondamentali (abbr. ADF)**

Ufficialmente denominata Agenzia europea dei diritti fondamentali, la ADF ha sede a Vienna, Austria, ed è stata istituita nel 2007. Lo scopo dell'Agenzia include il rispetto della Convenzione europea dei diritti umani e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

## **ONG**

Una organizzazione non governativa (ONG) è un'organizzazione legalmente costituita, creata da persone fisiche o giuridiche, che opera indipendentemente da qualsiasi governo. Il termine ha origine dalle Nazioni Unite e normalmente si riferisce alle organizzazioni della società civile che non formano parte del governo e non svolgono attività a fini di lucro convenzionali.

## **OSCE**

L'Organizzazione per la sicurezza e la cooperazione in Europa (OSCE) è la più grande organizzazione di sicurezza regionale del mondo, con 56 Stati membri di Europa, Asia centrale e America settentrionale. Nasce come Conferenza per la sicurezza e la cooperazione in Europa (CSCE) nel 1973 e ha cambiato il suo nome in OSCE nel 1995. La Segreteria generale si trova a Vienna, Austria, ma ha anche uffici a Praga, Copenhagen, L'Aia, Ginevra e Varsavia.

Le dimensioni operative dell'OSCE:

- dimensione politico-militare (controllo delle armi, controllo delle frontiere, lotta al terrorismo, prevenzione dei conflitti, riforma militare e monitoraggio),
- dimensione economica e ambientale (attività economiche e ambientali),
- dimensione umana (traffico di esseri umani, democratizzazione, istruzione, elezioni, uguaglianza di genere, diritti umani, OSC nazionali e internazionali, libertà di stampa, diritti delle minoranze, reati di odio).

*- Association of Chief Police Officers, Hate Crime: Delivering a Quality Service – Good*

## BIBLIOGRAFIA

- *Association of Chief Police Officers, Hate Crime: Delivering a Quality Service – Good Practice and Tactical Guidance, Home Office, Police Standards Unit, Regno Unito, 2005*
- *Association of Chief Police Officers in Scotland (ACPOS), Hate Crime Guidance Manual, 2010*
- *Community Security Trust (CST), A Guide to Fighting Hate Crime, 2010*
- *Human Rights First, Hate Crime Report 2008, 2008*
- *ILGA-Europe, Joining forces to combat homophobic and transphobic hate crime, 2010*
- *ILGA-Europe, Make it work: six steps to effective LGBT human rights advocacy, 2010*
- *ILGA-Europe, Toolkit for training police officers on tackling LGBTI-phobic crime, 2011*
- *National Hate Crime Prevention - Education Development Centre, Inc., Responding to Hate Crime: A Multidisciplinary Curriculum For Law Enforcement and Victim Assistance Professionals, USA, 2000*
- *OSCE – ODIHR, Preventing and responding to hate crimes - A resource guide for CSOs in the OSCE region, 2009*
- *OSCE – ODIHR, Reporting Forms, Ufficio per le istituzioni democratiche e i diritti umani, Annual Report 2010*
- *Swedish National Police Board, A guide for the improvement of support to victims of homophobic crime, 2004-2005*



Progetto coordinato da:



Progetto finanziato da:



Finanziamenti forniti dal programma Diritti fondamentali e cittadinanza dell'Unione europea.

[www.facingfacts.eu](http://www.facingfacts.eu)