

REPUBBLICA ITALIANA



**Regione Emilia-Romagna**

**BOLLETTINO UFFICIALE**

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

**Parte seconda - N. 140**

**Anno 55**

**11 giugno 2024**

**N. 175**

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 4 GIUGNO 2024, N. 964**

2 N.964/2024 - Direttiva per l'attuazione del modello di polizia di comunità ex art. 11 bis, LR 24/2003 ss.mm.ii.

## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 4 GIUGNO 2024, N. 964

**Direttiva per l'attuazione del modello di polizia di comunità ex art. 11 bis, LR 24/2003 ss.mm.ii.**

## LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Vista la legge regionale 4 dicembre 2003, n. 24 e recante "Disciplina della polizia amministrativa locale e promozione di un sistema integrato di sicurezza" e, in particolare, il Capo III che disciplina l'esercizio delle funzioni in materia di polizia amministrativa locale nella Regione Emilia-Romagna, in conformità a quanto previsto dall'art. 117, comma secondo, lettera h) della Costituzione;

Richiamati in particolare i seguenti articoli della L.R. n. 24/2003:

- l'art. 1, comma 3, che stabilisce: *“Ai fini della promozione del sistema integrato di sicurezza di cui al comma 1, compete alla Regione, su parere del Consiglio delle Autonomie locali, l'esercizio delle funzioni di indirizzo e di raccomandazione tecnica di cui all'articolo 12”*;

- l'art. 4, comma 1 lettera b, che prevede che la Regione realizza attività di ricerca, documentazione, comunicazione e informazione per le finalità di cui agli artt. 2 e 3;

- l'art. 11, comma 2, che indica: *“Le funzioni di polizia amministrativa locale, come definite dall'articolo 159, comma 1 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del capo I della L. 15 marzo 1997, n. 59), sono esercitate dall'insieme coordinato delle strutture di polizia locale operanti nel territorio della regione”*;

- l'art 11 bis “Polizia locale di comunità. Principi”;

- l'art. 12, comma 1, che prevede che la Regione, al fine di assicurare l'unitarietà delle funzioni ai sensi dell'articolo 118, comma primo della Costituzione, esercita, in materia di polizia amministrativa locale, funzioni di coordinamento, indirizzo e raccomandazione tecnica;

Considerato il forte impegno assunto dalla Regione Emilia-Romagna per dare attuazione alla legge regionale n. 24/2003 e, in particolare, alla creazione e valorizzazione di un sistema integrato di sicurezza;

Ritenuto necessario, nell'ambito del ruolo di coordinamento e di indirizzo previsto per la Regione dalla L.R. n. 24/2003, proseguire la propria azione in tal senso raccomandando una interpretazione omogenea su tutto il territorio regionale dei principi del modello di polizia di comunità previsto all'art. 11 bis, con l'ulteriore obiettivo indiretto di migliorare e uniformare la qualità del servizio offerto ai cittadini;

Dato atto del lavoro svolto nel corso degli appuntamenti di aggiornamento professionale organizzati dalla Regione Emilia-Romagna nel corso del 2023 diretti a Comandanti di corpo e Responsabili di servizio delle polizie locali del territorio regionale;

Ritenuto, pertanto, di procedere con il presente atto a illustrare in modo descrittivo i principi identificativi del modello di polizia di comunità e le strategie applicative, così come previsto all'art. 11 bis;

Preso atto:

- del parere positivo espresso da parte del Comitato tecnico di polizia locale, con comunicazione espressa entro la data dell'8 aprile 2024;

- del parere favorevole espresso dal Consiglio delle Autonomie locali nella seduta del 21 maggio 2024;

Richiamati:

- il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e succ. mod.;

- la “Direttiva di indirizzi interpretativi degli obblighi di pubblicazione previsti dal decreto legislativo n.33 del 2013. Anno 2022.” di cui all'Allegato A) della determinazione dirigenziale n. 2335/2022, per quanto applicabile;

- la deliberazione di Giunta Regionale n. 2077/2023 “Nomina del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza”;

- la deliberazione di Giunta Regionale n. 157/2024 “Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione 2024-2026. Approvazione”, di seguito per brevità PIAO 2024-2026;

Richiamati, infine, quali atti posti a base della disciplina amministrativa ed organizzativa:

- la L.R. 26 novembre 2001, n. 43 "Testo unico in materia di organizzazione e di rapporto di lavoro nella Regione Emilia-Romagna" e ss.mm.ii.;

- la DGR n. 468 del 10 aprile 2017 “Il sistema dei controlli interni nella Regione Emilia-Romagna” e le circolari del Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta regionale PG/2017/0660476 del 13 ottobre 2017 e PG/2017/0779385 del 21 dicembre 2017, relative ad indicazioni procedurali per rendere operativo il sistema dei controlli interni, predisposte in attuazione della stessa delibera n. 468/2017;

- la DGR n. 2416 del 29 dicembre 2008 per quanto applicabile;

- la DGR n. 325 del 7 marzo 2022 “Consolidamento e rafforzamento delle capacità amministrative: riorganizzazione dell'ente a seguito del nuovo modello di organizzazione e gestione del personale”;
  - la DGR n. 2317 del 22 dicembre 2023 “Disciplina organica in materia di organizzazione dell'ente e gestione del personale. Aggiornamenti in vigore dal 1° gennaio 2024”;
  - la DGR n. 157 del 29 gennaio 2024 “Piano Integrato delle attività e dell'organizzazione 2024-2026. Approvazione”;
  - la DGR n. 477 del 18 marzo 2024 “Acquisizione delle valutazioni di impatto organizzativo concernenti le funzioni e le attività delle strutture speciali della giunta regionale e dell'assemblea legislativa in attuazione delle linee di indirizzo della deliberazione della giunta regionale n. 1361/2023. Misure di prima applicazione”;
  - la DGR n. 876 del 20 maggio 2024 “Modifica dei macro-assetti organizzativi della Giunta regionale”;
- Richiamate altresì:
- la propria deliberazione n. 229 del 23 marzo 2020 di nomina tra gli altri del Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta regionale;
  - il Decreto del Presidente della Giunta regionale del 31 marzo 2020 n. 51 di attribuzione dell'incarico di Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta;
- Dato atto che il responsabile del procedimento ha dichiarato di non trovarsi in situazione di conflitto, anche potenziale, di interessi;
- Dato atto dei pareri allegati;
- Su proposta del Presidente della Giunta regionale;

A voti unanimi e palesi  
delibera

- 1) di approvare il documento Allegato 1, *Direttiva per l'attuazione del modello di polizia di comunità ex art 11 bis, LR 24/2003* quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 2) di approvare l'Allegato A, *Linee guida “Polizia locali e cittadini attivi”* quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 3) di approvare l'Allegato B, *Linee guida “Polizie locali e social network”* quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 4) di approvare l'Allegato C, *Linee guida “Violenza di genere, violenza domestica e stalking – l'azione delle polizie locali per la prevenzione e l'intervento sul territorio”* quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 5) di approvare l'Allegato D, *Linee guida “Bullismo e cyberbullismo – l'azione delle polizie locali per la prevenzione nelle scuole”* quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 6) di provvedere, per quanto previsto in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, ad eseguire gli adempimenti dettati nelle disposizioni normative e amministrative richiamate in parte narrativa;
- 7) di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna Telematico e sul sito <https://autonomie.regione.emilia-romagna.it/polizia-locale>.

**ALLEGATO 1****Direttiva per l'attuazione del modello di polizia di comunità ex art. 11 bis, LR 24/2003.*****Premessa***

La finalità della presente raccomandazione è la illustrazione descrittiva dei principi identificativi del modello di polizia di comunità, così come previsto all'art. 11 bis della LR 24/2003, modello ispiratore del sistema di polizia locale della Regione Emilia-Romagna, che identifica nel ruolo della polizia locale quello di una polizia pro-attiva, prevalentemente orientata ad attività di carattere preventivo, di risoluzione dei problemi e di collaborazione con la propria comunità.

La presente raccomandazione intende quindi definire in modo più ampie le indicazioni della legge regionale, corredandola sia di chiarificazioni teoriche sia di indicazioni ed esempi operativi ed è declinata nel rispetto dell'articolato normativo:

- i tre pilastri della polizia di comunità;
- le cinque strategie applicative dei principi della polizia di comunità.

L'elaborazione della presente raccomandazione tiene inoltre conto dei feedback raccolti nel corso della sperimentazione di moduli formativi realizzati a livello provinciale e diretti in particolare agli operatori "veterani", dei programmi formativi sulla materia inclusi nella formazione obbligatoria delle edizioni del corso-concorso regionale per agenti di polizia locale, nonché dei risultati delle due edizioni di corso di aggiornamento per Comandanti e Responsabili di servizio espressamente dedicati al tema e organizzati con metodologia creativa e partecipativa nel corso del 2023.

L'applicazione di queste linee guida mira anche alla diffusione all'interno delle strutture di polizia locale del territorio regionale della "cultura" della polizia di comunità, da intendere come un metodo di lavoro generale e che deve permeare tutte le attività della polizia locale e che non coincide con azioni o strumenti di lavoro specifici. I comandi sono quindi chiamati ad individuare percorsi e strategie interne per la diffusione della raccomandazione tecnica tra gli operatori e per la promozione della consapevolezza, anche attraverso momenti informativi e formativi, del ruolo di "poliziotto di comunità".

Le indicazioni che seguono dovranno necessariamente essere adeguate alle dimensioni e caratteristiche dei diversi comandi, avendo cura di calarle nella propria realtà organizzativa portandole anche a conoscenza degli operatori neoassunti.

## **1 - Primo pilastro "Collaborazione"**

### **Estratto art. 11 bis**

*"[...] a) collaborazione con tutti i soggetti attivi sul territorio, anche attraverso l'utilizzo di partnership formali e informali tra polizia locale e persone e organizzazioni presenti nelle comunità [...]"*

### **Finalità**

La collaborazione, come individuata nel modello di polizia di comunità, ha un doppio obiettivo:

- migliorare il servizio erogato ai cittadini (obiettivo esterno)
- migliorare la qualità del lavoro della PL (obiettivo interno).

La complessità della società contemporanea e l'estrema articolazione dei bisogni delle comunità cui la polizia locale è chiamata, di norma o di fatto, a dare risposta, è tale da non potere immaginare soluzioni esclusivamente calate dall'alto ma è fondamentale riconoscere che l'azione della polizia locale è necessariamente permeata dei principi della sussidiarietà orizzontale.

Alla base del principio di collaborazione sta l'idea che il primo strumento di lavoro per la polizia locale è la fiducia che riesce a costruire con la propria comunità di riferimento: conoscenza e fiducia reciproca permettono di mettere in campo strategie di collaborazione che insieme contribuiscono a dare una risposta più completa ai bisogni della comunità (obiettivo esterno) e a permettere alla stessa polizia locale di lavorare meglio (obiettivo interno).

La collaborazione va infine pensata su un triplice livello:

- A. interna alla struttura di polizia locale
- B. esterna, rivolta al sistema di polizia locale emiliano-romagnolo e ad altre istituzioni
- C. esterna, rivolta a tutti i soggetti attivi sul territorio

### **A. Collaborazione interna alla struttura di polizia locale**

La collaborazione tra i suoi membri è un'esigenza essenziale di tutte le strutture organizzative: nel caso della polizia locale, tale esigenza deve essere ulteriormente temperata con il principio gerarchico, componente essenziale per le organizzazioni deputate alla gestione (seppure eventuale) di contesti di emergenza.

I comandi di polizia locale devono quindi mettere in campo strategie e strumenti idonei da un lato per tenere monitorato e garantire il mantenimento di un buon livello di benessere organizzativo, dall'altro per favorire il dialogo tra gli operatori e tra i livelli gerarchici (formazione e analisi sul benessere organizzativo; briefing/debriefing, ordinari o legati ad eventi di particolari rilievo; incontri periodici delle unità specialistiche o dei gruppi di lavoro; percorsi di facilitazione dello scambio e del dialogo tra gli operatori, anche di diverso livello gerarchico, ecc.).

La collaborazione tra operatori di polizia locale è inoltre strettamente legata al tema della valorizzazione delle competenze e della autonomia degli stessi addetti, meglio descritta all'interno del "terzo pilastro".

**STRATEGIE APPLICATIVE ex art. 11 bis**

*c) promozione del lavoro di squadra sia interno al comando che esterno*

A completamento del concetto di **collaborazione interna**, si richiama la "Raccomandazione Tecnica in materia di programmazione dell'accoglienza e sostegno alla motivazione degli agenti di polizia locale neoassunti", relativa all'inserimento di nuovo personale.

**B. Collaborazione con il sistema regionale di polizia locale (e altre istituzioni)**

Nelle finalità della normativa regionale, la realizzazione di un sistema di polizia locale che ha come obiettivo l'uniformità nell'erogazione del servizio ai cittadini si realizza in primo luogo attraverso il concetto di collaborazione, presente negli strumenti individuati dalla legge regionale 24/2003 in una apposita sezione, è che è opportuno richiamare in questa sede, quale integrazione del piastrino della collaborazione indicato nell'art. 11 bis.

È inoltre opportuno valorizzare ogni forma di scambio e dialogo con altre istituzioni, anche attraverso la formalizzazione a livello locale di procedure e prassi condivise: a titolo esemplificativo, si richiama l'esperienza del "Protocollo di intesa per l'attivazione di un progetto di "stage formativo" presso la procura della repubblica di Reggio Emilia rivolto ad agenti e ufficiali di polizia giudiziaria appartenenti ai comandi di polizia locale della provincia di Reggio Emilia", firmato il 20 dicembre 2022.

**STRATEGIE APPLICATIVE ex art. 11 bis**

*e) alla valorizzazione e condivisione tra i corpi e i servizi della polizia locale della Regione Emilia-Romagna delle specificità e delle eccellenze sviluppate [...]"*

A completamento del concetto di **collaborazione in caso di calamità e gravi emergenze**, si rimanda alla DGR 1487/2022 "Interventi in caso di calamità e di gravi emergenze", che disciplina le modalità semplificate per l'invio di contingenti a supporto di comandi colpiti, attraverso il coordinamento regionale.

**C. Collaborazione con il territorio**

Come evidenziato nelle premesse, coltivare il rapporto di fiducia con la comunità rappresenta la prima "dotazione" necessaria di un servizio di polizia locale e di ogni suo operatore. Per farlo contano le caratteristiche individuali, la formazione e la competenza, l'etica professionale e la consapevolezza del ruolo.

Date queste basi, esistono istituti e strumenti che i comandi possono utilizzare per facilitare il percorso di valorizzazione dello scambio con la comunità di riferimento, allo scopo di:

- Aumentare la conoscenza dei fenomeni esistenti e dei bisogni del territorio;
- Favorire la co-costruzione della sicurezza locale e la responsabilizzazione dei cittadini, anche in ottica di rassicurazione rispetto a fenomeni di "allarme sociale";
- Migliorare le possibili soluzioni ai problemi del territorio, aumentando le agenzie in grado di aiutarci nel fornire risposte adeguate ed efficaci;

Tra i vari strumenti da mettere in campo, alcuni sono definiti dalla LR. 24/2003, all'art. 17 septies:

- Volontari con funzioni ausiliarie, a supporto delle attività di polizia locale (es. gli assistenti civici utilizzati da molti anni in diverse realtà del territorio regionale), già disciplinati dalle indicazioni regionali relative all'"Utilizzazione del volontariato";
- "Street tutor", intesi come coloro che esercitano l'apposita funzione prevista dall'art. 9 LR 24/2003, di attività di prevenzione dei rischi e di mediazione dei conflitti nello spazio, anche pubblico, adiacente ai locali e ai luoghi nei quali si svolgono gli eventi, già disciplinata dalla DGR 164/2021 "Condizioni e modalità di svolgimento delle attività di Street Tutor";
- Gruppi di controllo di vicinato - pur trattandosi di manifestazioni di iniziativa spontanea dei cittadini che si organizzano autonomamente, la collaborazione con tali gruppi, laddove ce ne siano le condizioni organizzative, può essere opportuna per le polizie locali, dal momento che rappresentano una risorsa in termini di:
  - Miglioramento della capacità dei cittadini nell'osservazione del luogo in cui vivono;
  - Qualificazione delle segnalazioni che arrivano alle strutture di polizia locale;
  - Rafforzamento della collaborazione e del rapporto fiduciario;
  - Amplificazione delle informazioni, anche con finalità di trasparenza e accountability, che dalla polizia locale possono arrivare al territorio.

Per facilitare il ruolo di raccordo delle polizie locali, si rimanda alle indicazioni raccolte nelle linee guida "Polizie locali e cittadini attivi", riportate integralmente all'allegato A.

- Soggetti che beneficiano della concessione prevista dall'articolo 168 bis del codice penale o che siano destinatari di percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro o impiegati in ogni altra tipologia di servizio utile alla collettività.

Da non dimenticare infine la grande risorsa della collaborazione con gli istituti scolastici di diverso grado, che rappresentano spesso una vera e propria porta di ingresso privilegiata per la polizia locale, sia per la costruzione di una futura comunità partecipe e consapevole, sia per la possibilità di fornire risposte ai bisogni di un target specifico e di difficile intercettazione, sia in eventuale ottica di "reclutamento", attraverso la possibilità di presentare quello della polizia locale come un possibile sbocco professionale e di impegno civico.

## **2 - Secondo pilastro "Orientamento al cittadino"**

### **Estratto art. 11 bis**

*"[...] b) orientamento al cittadino, valorizzando la conoscenza della realtà locale e il ruolo di riferimento degli addetti di polizia locale [...]"*

### **Finalità**

Il principio di orientamento al cittadino si inserisce all'interno di un percorso di profondo cambiamento che ha mutato l'approccio dell'intera pubblica amministrazione negli ultimi vent'anni. Orientamento al cittadino è inteso infatti come tensione della PA verso la qualità nell'erogazione dei servizi, al fine di dare risposta ai bisogni della collettività.

Tale principio si applica con grande forza anche al servizio di polizia locale, laddove in particolare se ne richiama il ruolo di regolatore della vita quotidiana delle nostre comunità.

La legge regionale 24/2003 richiama quindi l'orientamento al cittadino tra i principi cardine della polizia di comunità emiliano-romagnola, sottolineando due aspetti essenziali:

- A. la valorizzazione della conoscenza della realtà locale,
- B. il ruolo di riferimento che la polizia locale svolge all'interno della comunità di riferimento.

L'orientamento al cittadino può essere realizzato adottando strumenti che facilitino:

- l'ascolto, inteso come raccolta di tutte le informazioni utili per la conoscenza del territorio, ma anche come apertura ai cittadini, tenendo conto del fatto che molto spesso la loro prima esigenza è proprio quella di vedere riconosciuto il loro bisogno;
- la trasparenza, interpretata come strumento reale di erogazione del servizio e non come adempimento formale, quindi nei termini di
  - informazione diretta ai cittadini,
  - di risposta puntuale e coerente alle istanze,
  - di rendicontabilità (*accountability*), cioè di restituzione alla comunità rispetto all'operato, coinvolgendo i portatori di interesse in momenti di confronto e dialogo con la comunità, anche in occasione di celebrazioni (San Sebastiano, feste del corpo, ecc.),
- la comunicazione/relazione, che rappresenta il cuore del ruolo di un operatore di polizia locale e che va curata in ogni momento dell'esercizio della professione; per questo è essenziale che i comandi investano sulla formazione e sull'aggiornamento del proprio personale in modo che le competenze comunicative, anche tarate sulle diverse variabili in cui si concreta lo svolgimento del servizio, diventino una skill di base di ogni poliziotto locale.

### **Lavorare per target**

Approcciarsi in modo professionale all'orientamento al cittadino, per la polizia locale significa anche padroneggiare il principio che i bisogni espressi dalle nostre comunità non sono invariati e invariabili e che la componente soggettiva degli stessi è estremamente rilevante, sia per comprendere i problemi che ci vengono posti, sia per individuare le migliori strategie di intervento.

I target di un servizio di polizia locale non sono altro che le diverse componenti sociali con cui la PL stessa si confronta, distinguendole per età, livelli di bisogno, ruolo che ricoprono nel contesto sociale, tipologia di attività svolta, e così via.

Banalmente, già le modalità di approccio che un operatore di polizia locale adotta nel confrontarsi con persone diverse devono necessariamente tenere conto di tali diversità (bambini, anziani, stranieri, vittime, "portavoce" della comunità, ecc.), ma non solo, i diversi target sono portatori di problematiche diverse e spesso accomunate da caratteristiche comuni: riconoscerle e tenerne conto agevola il lavoro e migliora l'erogazione del servizio.

#### **STRATEGIE APPLICATIVE ex art. 11 bis**

*d) alla trasparenza del lavoro svolto dalla polizia locale con l'uso di strumenti, compresi i social network, che permettano alla comunità di essere informata sull'andamento dei fenomeni, sulla natura dei problemi e sulle soluzioni attuate*

Per l'utilizzo di pagine e profili ufficiali sui **social network** si richiamano le indicazioni raccolte nelle linee guida "Polizie locali e social network", riportate integralmente all'allegato B.

Allo scopo di esemplificare l'adozione di strategie basate sul **lavoro per target**, si richiamano le indicazioni raccolte nelle linee guida in tema di "Violenza di genere, violenza domestica e stalking - l'azione delle polizie locali per la prevenzione e l'intervento sul territorio" e di "Bullismo e cyberbullismo - l'azione delle polizie locali per la prevenzione nelle scuole", riportate integralmente agli allegati C e D.

### 3 - Terzo pilastro "Orientamento al problema"

#### **Estratto art. 11 bis**

*"[...] c) approccio alla risoluzione dei problemi della comunità, promuovendo l'assunzione di responsabilità da parte degli addetti di polizia locale e la loro autonomia decisionale [...]"*

#### **Finalità**

Orientamento al problema significa innanzitutto operare per un mutamento culturale che porti al passaggio dalla "mera applicazione formale della norma" all'intervento per la risoluzione di un problema della comunità. Di conseguenza è necessario adottare un metodo di lavoro che metta al centro la risoluzione del problema, perché lasciare inalterate le criticità esistenti continua ad aggravare il lavoro quotidiano degli operatori, alimentare l'insoddisfazione della comunità e favorire l'escalation di conflittualità sociale e aggravamento della gestione dei contesti problematici.

L'orientamento al problema è una filosofia che riguarda il comando su due livelli:

- deve essere parte dell'approccio quotidiano di ogni operatore, in termini di assunzione di responsabilità e di valorizzazione della propria autonomia decisionale, nei limiti posti dalle diverse funzioni e competenze e con nel rispetto del principio gerarchico;
- deve essere inteso dal comando come una strategia operativa che va promossa a livello di competenze, formazione ed organizzazione delle strutture di polizia locale.

#### **STRATEGIE APPLICATIVE ex art. 11 bis**

- a) *alla raccolta, all'identificazione e all'analisi dei problemi esistenti sul territorio, per la predisposizione di strategie ed azioni volte a fornire risposte efficaci,*
- b) *al decentramento dell'erogazione dei servizi da integrare nelle comunità locali di riferimento e all'accentramento delle funzioni di supporto e di coordinamento, con un utilizzo razionale delle specializzazioni finalizzato alla risoluzione dei problemi della comunità.*

Allo scopo di facilitare l'adozione di strategie operative incentrate sull'orientamento al problema, si raccomanda alle strutture di polizia locale di prevedere percorsi formativi diretti all'aumento di tali competenze e di adottare metodologie di lavoro coerenti. A titolo di esempio, si richiama il cosiddetto "metodo S.A.R.A": sviluppato in ambiente anglosassone, si tratta di una metodologia di applicazione dei **principi del problem solving** al lavoro di polizia e che si fonda sull'identificazione di quattro fasi:

- SCANNING, identificazione del contesto e del problema e classificazione delle priorità,

- ANALYSIS, individuazione delle componenti essenziali del problema (anche con il coinvolgimento di eventuali portatori di interesse),
- RESPONSE, identificazione di una serie di possibili risposte (anche con il coinvolgimento di eventuali portatori di interesse) e scelta della migliore soluzione da attuare (migliore soluzione possibile e sostenibile),
- ASSESSMENT, valutazione dell'intervento, eventuale definizione di correttivi e restituzione alla comunità.

Dal punto di vista dei **modelli organizzativi**, la struttura organizzativa dei comandi deve essere ridefinita in modo da avere come punto di riferimento da un lato la vicinanza e l'integrazione con la propria comunità, dall'altro la valorizzazione delle competenze e della qualificazione del personale. Per farlo è necessario innanzitutto che la struttura organizzativa tenga conto:

- del rispetto della propria dimensione locale (caratteristiche territoriali e socio-economiche)
- della sostenibilità del servizio (risorse umane e strumentali a disposizione, caratteristiche del comando, ecc.).

Ogni comando deve quindi adottare la struttura organizzativa più idonea e adatta al proprio contesto (partendo quindi dall'analisi dei bisogni del territorio), trovando l'equilibrio più funzionale tra quattro fattori:

- centralizzazione/decentralizzazione,
- generalità/specializzazione.

#### **4 - Linee di riflessione per il futuro**

Il tema dell'applicazione del modello di polizia di comunità individuato dall'art. 11 bis della LR 24/2003 è stato oggetto di incontri di *creative problem solving* ai corsi di aggiornamento dedicati ai comandanti delle strutture di polizia locale del territorio regionale nel corso del 2023.

Da tali incontri sono emersi, quali suggerimenti di lavoro per il prossimo futuro, alcuni spunti di riflessione:

- valorizzare e potenziare la formazione di tipo identitario e motivazionale non solo in ingresso, ma anche nel tempo in modo non estemporaneo;
- promuovere l'identità professionale della PL, anche oltre le funzioni e le competenze;
- sperimentare strategie di maggiore coinvolgimento delle giovani generazioni e potenziare le competenze degli operatori rivolte a questo specifico target;
- diffondere la conoscenza degli elementi cardine della polizia di comunità all'interno delle strutture e nei percorsi formativi per gli operatori;
- potenziare le strategie di coinvolgimento dei cittadini con la duplice finalità di arricchire la conoscenza del contesto in cui si opera e di individuare più efficaci strategie di risoluzione dei problemi;
- individuare strumenti organizzativi che permettano una migliore valorizzazione dell'autonomia degli operatori e insieme una maggiore assunzione di responsabilità degli stessi.

**Allegato A****"Linee guida "Polizie locali e cittadini attivi"**

## APPUNTI PER L'ATTUAZIONE LINEE GUIDA PROMOZIONE DELLA POLIZIA LOCALE: LA RETE DI CONTATTI QUALIFICATI

# Polizie locali e cittadini attivi

## Come gestire le relazioni con i gruppi spontanei per il controllo di comunità

### All'interno:

#### Le finalità

Quale idea di polizia locale sta dietro a questo approccio? E quale modello di comunità attiva? La partecipazione dei cittadini non può essere un'attività fine a se stessa.

Pagina 2

#### Le verifiche preliminari

In quali casi è opportuno o necessario per un comando o un territorio dare il via ad un progetto di controllo di comunità

Pagina 3

#### Come avviare la partnership

Le attività iniziali vanno pianificate con attenzione, perché un progetto di controllo di vicinato è di fatto l'avvio di una partnership

Pagina 4

#### Il flusso delle comunicazioni

È essenziale curare attentamente le relazioni tra il gruppo di comunità e la polizia locale, attraverso un referente individuato dal gruppo.

Pagina 5

#### Come agisce un gruppo di comunità

Compito della polizia locale è supportare il gruppo nell'identificazione dei propri obiettivi e nella definizione dei propri limiti

Pagina 6

#### Distinguere bene i ruoli

Quali azioni è opportuno che la polizia locale metta in campo per trarre i migliori risultati dalla collaborazione con i cittadini? E qual è il compito di un coordinatore?

Pagina 7

### Il contatto con il cittadino come priorità del servizio di polizia locale

L'attività di un comando di Polizia Locale si caratterizza per un costante rapporto con il cittadino.

In quanto principale regolatore della vita di tutti i giorni nello spazio pubblico, le Polizie Locali sono spesso il primo punto di riferimento della comunità.

In questo contesto, sono proprio le attività quotidiane quelle che maggiormente contribuiscono a dare forma all'immagine che un cittadino ha della Polizia Locale.

Costruire una **rete di contatti qualificati** consiste nell'instaurare un rapporto di fiducia con alcune figure particolari della comunità, che svolgono sul territorio una funzione sociale di ascolto e monitoraggio. Tale percorso, unito ad un approccio di attenzione e dialogo quotidiano

con tutti i cittadini, permette di mantenere un controllo del territorio anche quando non sono presenti pattuglie o operatori e di "vedere" anche ciò che in divisa non è sempre possibile cogliere.



I cittadini, in questo modo, oltre che fruitori, diventano anche soggetti attivi della sicurezza e della convivenza civile, fornitori indiretti di un servizio, quindi potenzialmente più attenti a rispettare e a fare rispettare le regole.

#### Dalla Raccomandazione Tecnica "Linee guida per la promozione del ruolo e dell'immagine della polizia locale" - D.G.R. 612/2013

#### Linea guida 1: Contatto con il cittadino

#### Azione 4: Rete di contatti qualificati

"Si svolge instaurando un rapporto di fiducia con alcune figure particolari della cittadinanza che svolgono sul territorio, indirettamente ed a volte inconsapevolmente, una funzione sociale di ascolto e monitoraggio.

Contestualmente questa rete permette di mantenere un controllo del territorio anche quando le pattuglie non sono presenti, per "vedere" anche ciò che in divisa non è sempre possibile cogliere. Ciò consente di rendere i cittadini oltre che fruitori, anche fornitori indiretti di un servizio, quindi più attenti a rispettare e a far rispettare le regole.

Tali contatti qualificati dipendono dalle peculiarità del territorio; possono essere, ad esempio:

- \* alcuni negozianti della zona;
- \* parroci;
- \* centri anziani, centri sociali;
- \* persone che frequentano con abitudine la zona e che siano particolarmente propensi alla cittadinanza attiva, così da fungere da riferimento per la raccolta delle informazioni

L'individuazione dei soggetti avviene tramite gli operatori / "Vigili di Prossimità-Quartiere" che presidiano le aree e che concordano con questi il canale preferenziale di interazione (ad esempio via telefono, tramite mail, con visite personali, ecc.). È importante adottare soluzioni finalizzate ad instaurare un rapporto fiduciario, ad esempio facendo in modo che il contatto venga effettuato sempre dallo stesso personale, tenendo traccia degli elementi emersi dopo ogni "colloquio" e rispettando una certa periodicità."

## LE FINALITÀ

# Quale idea di polizia locale?

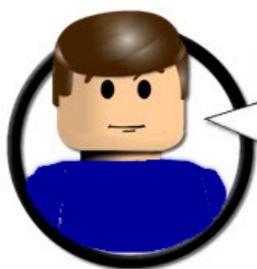
## Per quale idea di comunità?

### Polizia locale orientata al cittadino

La polizia locale ha nella sua tradizione e nella sua stessa funzione un ruolo centrale di vicinanza con i cittadini. Al di là dei compiti di controllo e di tutela delle regole della convivenza civile, la polizia locale riveste una funzione essenziale in tema di prevenzione dei comportamenti scorretti e di assicurazione sociale.

Per questo, a maggior ragione, ha senso per la polizia locale valorizzare un approccio al proprio lavoro che tenga i cittadini e la comunità al centro della propria strategia di intervento, approccio che scientificamente si può sintetizzare nel COP (community oriented policing).

Il numero di strategie che sono tradizionalmente comprese nell'approccio di polizia orientata alla comunità è vario e in continuo divenire e comprende l'attenzione alla risoluzione dei problemi, il controllo appiedato, l'uso di strumenti di comunicazione diretta (newsletter, social media, ecc.), contatto e sondaggi porta a porta, interventi nelle scuole, partnership integrate con i soggetti attivi sul territorio e programmi di neighbourhood watch (controllo di vicinato).



Answer questions and share your expertise.

### Gruppi di vicinato attivi

Una comunità attiva, che collabora per garantire la sicurezza e la convivenza civile sul proprio territorio è formata da gruppi di persone partecipi della vita del proprio vicinato, che spesso rappresentano veri e propri punti di riferimento naturali per chi risiede o utilizza una particolare area della città e per questo sono in grado di contribuire al lavoro della polizia locale, rafforzando il legame tra i vicini, allo scopo di rendere migliore l'ambiente in cui vivono.

L'esperienza delle polizie locali del nostro territorio ci mostra come gruppi di questo genere nascano spontanei tra i cittadini e come sia importante trovare delle modalità per intercettare la loro spinta positiva e insieme evitare derive incontrollate.

Per dare supporto alle persone nell'obiettivo di ridurre la criminalità, il senso di insicurezza e il degrado, i gruppi di comunità si attivano per migliorare la consapevolezza rispetto ai comportamenti sicuri, alle strategie per la difesa delle abitazioni e, in generale, per garantire un'osservazione del territorio, allo scopo di riportare alla polizia locale episodi criminali o anche solo eventi sospetti.

In particolare, i gruppi di vicinato possono contribuire a:

- \* Prevenire fenomeni criminali e ridurre le opportunità per criminalità e inciviltà
- \* Aumentare il senso di sicurezza e rafforzare il senso di appartenenza dei cittadini al proprio territorio
- \* Favorire la solidarietà e la condivisione tra vicini, in un'ottica di scambio e rafforzamento delle relazioni sociali

## LE VERIFICHE PRELIMINARI

# Prima di dare il via ad un percorso di coinvolgimento dei cittadini è necessario tenere conto dei bisogni del territorio e delle condizioni di fattibilità e di opportunità.

A seconda delle condizioni di partenza, l'avvio di un progetto di coinvolgimento di gruppi di comunità può essere più o meno realizzabile e dunque più o meno opportuno:

### PERCORSO OPPORTUNO

I cittadini manifestano un certo grado di disagio rispetto alle condizioni di sicurezza, di qualità della vita o il bisogno di un dialogo più diretto con le istituzioni locali.

Esiste un gruppo di cittadini che in modo spontaneo si è organizzato con strumenti di controllo attivo del territorio.

Il comando è consapevole dell'esistenza delle condizioni del territorio e ha un'organizzazione interna compatibile, o facilmente adattabile, ad un percorso di coinvolgimento dei cittadini.

### PERCORSO CONSIGLIABILE

I cittadini manifestano un certo grado di disagio rispetto alle condizioni di sicurezza, di qualità della vita o il bisogno di un dialogo più diretto con le istituzioni locali.

Esistono (o possono essere facilmente individuati) interlocutori presenti sul territorio che rappresentano dei leader naturali per la comunità o sono identificabili referenti abituali per il comando.

Il comando è consapevole dell'esistenza delle condizioni del territorio e ha un'organizzazione interna compatibile, o facilmente adattabile, ad un percorso di coinvolgimento dei cittadini.

### PERCORSO PROBLEMATICO

I cittadini non manifestano particolari condizioni di disagio o allarme sociale oppure manifestano un allarme legato a situazioni del tutto contingenti.

oppure

La comunità non appare per nulla organizzata o coesa e prevale lo spirito individualista e la chiusura nei confronti degli altri.

oppure

Il comando ha un'organizzazione interna del tutto incompatibile con attività di prossimità o è orientato esclusivamente a modalità di lavoro e finalità che lo allontanano dal contatto diretto con i cittadini.

## COME AVVIARE LA PARTNERSHIP

# Un progetto di controllo di comunità non è un'attività che si chiude con un intervento, ma l'avvio di un percorso strutturato

*Dare il via ad un progetto di controllo di vicinato significa costruire una vera e propria partnership tra operatori di polizia locale e cittadini. Per farlo è necessario, fin dalla partenza, seguire un'attenta pianificazione.*



### Prima di tutto...

- \* Individuare il quartiere/le zone del territorio in cui avviare il percorso e i potenziali gruppi attivi e i soggetti di riferimento della comunità.
- \* Mettersi in contatto con la struttura regionale competente in materia di polizia locale presso il Servizio Affari della Presidenza, per lavorare in rete con le altre esperienze in Regione.
- \* Predisporre un progetto che preveda nel suo complesso le finalità, le aree da coinvolgere, le modalità e gli strumenti per la relazione con i gruppi, i materiali da produrre per la comunicazione interna ed esterna, l'organizzazione interna e della partnership.
- \* Prevedere gli strumenti tecnici per gestire la rete di contatti (gruppi whatsapp, contratti per messaggistica sms, ecc.)

### All'interno del comando/amministrazione

- \* Produrre gli atti interni necessari a formalizzare le procedure (es. una delibera di Giunta, una determina del dirigente, una disposizione operativa diretta agli operatori, ecc.).
- \* Definire la struttura organizzativa interna: è opportuno che esistano dei referenti stabili all'interno del comando, che si relazionino in modo costante con i referenti dei gruppi di comunità. Tali figure possono essere naturalmente individuate tra gli operatori di prossimità (e non) che lavorano in quell'area.
- \* Organizzare giornate formative dirette agli operatori responsabili delle relazioni con i gruppi di controllo di comunità, particolarmente mirate agli strumenti comunicativi e alla mediazione dei conflitti.
- \* Prevedere un percorso di comunicazione/informazione interna per sensibilizzare anche chi, nel comando, non si occuperà direttamente dell'attività.
- \* Valutare l'interesse o la disponibilità di coinvolgere nel percorso altre figure istituzionali, come ad esempio le Prefetture
- \* Censire periodicamente i gruppi, per tenere aggiornati i contatti di referenti e membri

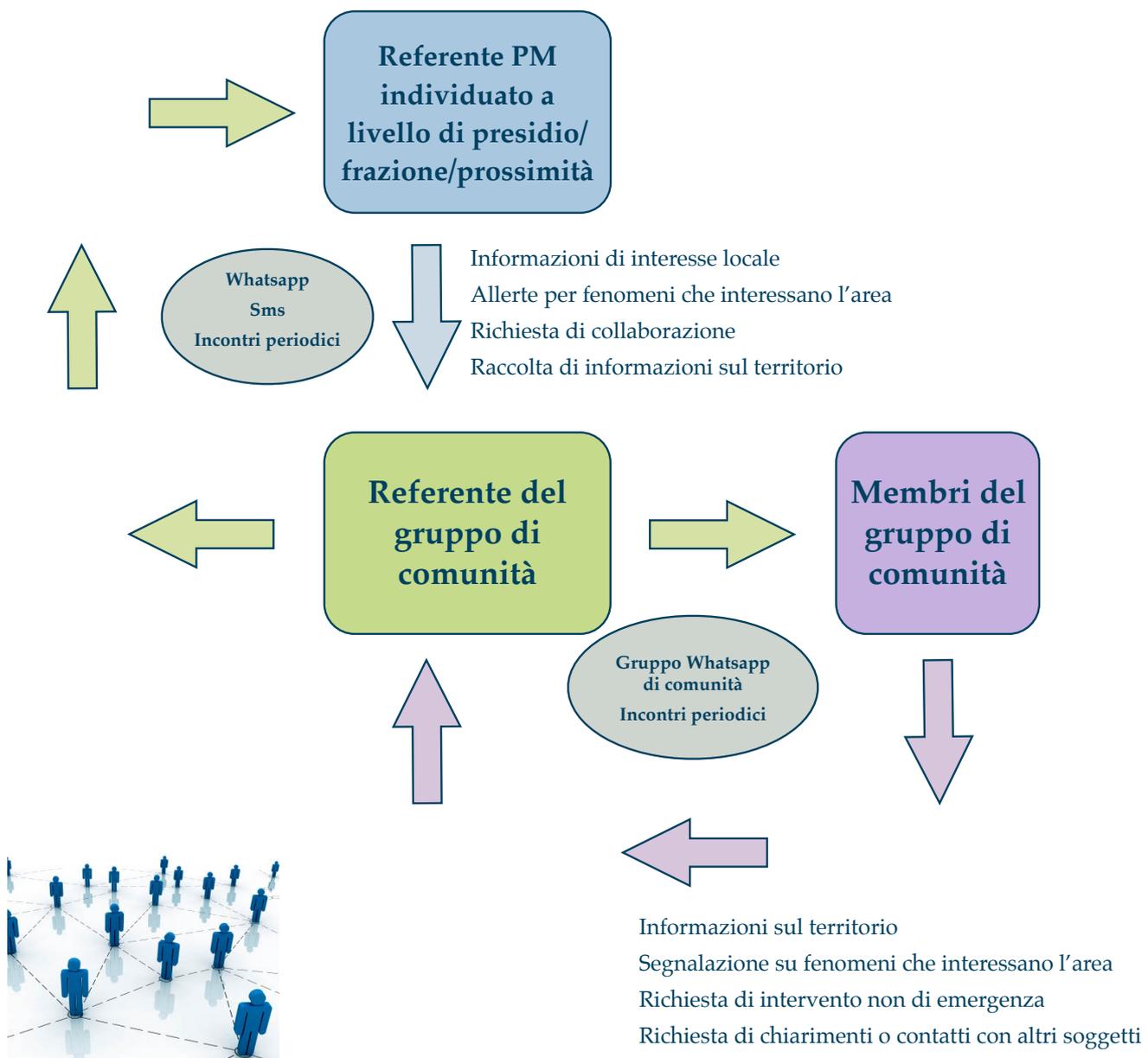
### All'esterno, con i cittadini

- \* Informare i cittadini, attraverso incontri pubblici locali che illustrano le finalità del progetto, le principali modalità operative, la maturazione della consapevolezza del proprio ruolo nell'osservazione del territorio, anche con il supporto di materiali dedicati (brochure, volantini, ecc.).
- \* Individuare, dopo gli incontri pubblici:
  - ▶ i gruppi di cittadini potenzialmente interessati, con cui avviare la costruzione della partnership
  - ▶ i referenti per ogni gruppo, che faranno da "anello di congiunzione" tra la polizia locale e il gruppo di comunità
- \* Organizzare i primi incontri con i gruppi per definire le modalità di lavoro comune
- \* Prevedere percorsi di formazione per i referenti del gruppo, anche periodici per monitorare il loro sviluppo
- \* Fornire ai referenti dei gruppi i materiali utili per l'organizzazione e la promozione del gruppo (formulari per l'adesione, regole di comportamento, numeri di contatto dedicati, logo e altri materiali promozionali, ecc.)

## I L F L U S S O D E L L E C O M U N I C A Z I O N I

# È essenziale curare attentamente le relazioni tra il gruppo di comunità e la polizia locale, attraverso un referente individuato dal gruppo.

Un progetto di controllo di comunità rappresenta l'occasione di mettere in pratica un approccio di polizia orientata al cittadino, che in termini organizzativi, si incardina nella strutturazione di servizi di prossimità. Per questo è importante che all'interno del comando siano individuati gli operatori incaricati di gestire il percorso e tenere i rapporti con i gruppi di comunità tra coloro che concretamente operano nel presidio o frazione in cui è presente il gruppo.



## COME AGISCE UN GRUPPO DI COMUNITÀ

# Ogni comunità è diversa, nelle persone che la compongono, nelle dimensioni e nelle necessità...

*Un gruppo di comunità attivo ed efficace deve tenere conto, nella sua azione, delle condizioni del proprio territorio, delle caratteristiche dei suoi membri, delle esigenze specifiche e delle condizioni di fattibilità. Compito della polizia locale è supportare il gruppo nell'identificazione dei propri obiettivi e nella definizione dei propri limiti.*

Le attività di un gruppo di comunità possono variare molto nella tipologia e nell'estensione, ma è in ogni caso utile fissare alcuni elementi:

- \* definire i propri obiettivi sulla base dei propri bisogni
- \* esplicitare pubblicamente i limiti del proprio ruolo
- \* individuare i referenti che facciano da raccordo con la polizia locale
- \* definire le formalità per il proprio funzionamento (ruoli all'interno del gruppo, eventuale modulistica per l'adesione e la raccolta dei dati, ecc.)
- \* individuare gli strumenti di comunicazione interna al gruppo (gruppo whatsapp, calendario di incontri di comunità), con la polizia locale (partecipazione del referente della PL al gruppo whatsapp, strumenti di dialogo diretto tra il referente del gruppo e il referente della PL)
- \* creare strumenti di promozione esterna del gruppo (incontri pubblici con il resto della cittadinanza, brochure, manifesti o altro materiale informativo, organizzazione di eventi)
- \* prevedere momenti periodici di "formazione" dei membri del gruppo per evitare incomprensioni sulle finalità e orientare alla "segnalazione consapevole"
- \* organizzare momenti di animazione del territorio e di promozione dello spirito di coesione ed appartenenza

Le caratteristiche fisiche e socio-culturali della comunità possono avere un impatto sul funzionamento del gruppo, le problematiche in essere e le attività da mettere in campo; è utile dunque tenerne conto: dimensione urbana / rurale, presenza di minoranze etniche, età media, tipologia funzionale dell'area.

### La segnalazione "consapevole"

Compito dei cittadini, anche nei gruppi di comunità, non è mai quello di intervenire in modo diretto per la sicurezza del territorio. Compito dei cittadini è osservare con attenzione e cura i luoghi in cui vivono, in modo da fornire alle forze dell'ordine delle informazioni utili ed accurate, attraverso segnalazioni qualificate e puntuali; spesso si tratta banalmente di seguire il buon senso:

- 👁️ guardare fuori se suona un allarme, i cani abbaiano insistentemente, ci sono rumori insoliti;
- 👁️ tenere gli occhi aperti sul quartiere durante le attività ordinarie;
- 👁️ tenere particolarmente sotto controllo le proprietà dei vicini in loro assenza;
- 👁️ avvicinare le persone sconosciute che si aggirano apparentemente senza motivo nell'area: probabilmente si tratta semplicemente di qualcuno che si è perso e in quel caso saremo anche in grado di dargli una mano;
- 👁️ tenere d'occhio le auto che circolano in modo ripetuto a bassa velocità o ferme a lungo con qualcuno a bordo o parcheggiate da tempo e segnare la targa.

## D I S T I N G U E R E B E N E I R U O L I

# Cosa può fare la polizia locale?

- \* È utile individuare un referente (verosimilmente tra gli operatori di prossimità che lavorano nell'area) per i contatti con il gruppo di comunità.
- \* Spesso i gruppi di vicini si organizzano spontaneamente attraverso un semplice gruppo whatsapp, che poi diventa il principale strumento di comunicazione e allerta tra i membri del gruppo: la polizia locale resta in contatto con il gruppo attraverso i suoi referenti, ma non è opportuno che gli operatori siano all'interno dei gruppi.
- \* In alcuni contesti possono essere attivati strumenti di messaggistica di allerta o segnalazione dalla PL al gruppo di comunità: anche in questo caso il referente del gruppo può essere un'utile interfaccia per evitare sistemi troppo complessi o costosi da gestire.
- \* Il referente della polizia locale è opportuno che stabilisca modalità di incontro stabili con i referenti del gruppo di comunità; può anche essere utile fissare un calendario di incontri dell'intero gruppo di comunità con il referente della polizia locale.
- \* La polizia locale deve rendersi disponibile anche per altre occasioni di incontro:
  - presenza e ruolo della PL nelle feste di strada o altro organizzate dai gruppi;
  - spazio all'interno dei comandi / presidi per attività o riunioni del gruppo.
- \* Un altro supporto utile per i gruppi può essere quello di favorire il contatto con altre espressioni del territorio (amministratori, altri settori dell'ente, ma anche reti di artigiani per l'intervento immediato in caso di furti, o reti di assistenza psicologica / sociale in caso di vittimizzazione, servizi di mediazione dei conflitti, ecc.).
- \* In modo da dare riconoscimento pubblico al progetto e insieme segnalare la presenza di una comunità attenta, è opportuna l'affissione di cartelli. Alcune amministrazioni, tra le varie possibilità, hanno utilizzato il cartello riportato a pagina 8 e scaricabile dalla pagina web dell'area polizia locale della Regione Emilia-Romagna.
- \* Il gruppo ha sicuramente bisogno di comunicare all'esterno la propria esistenza, anche per chiarire le finalità della sua azione, quindi può essere utile fornirgli materiale promozionale ufficiale.



### IL RUOLO DEI REFERENTI DEI GRUPPI

I referenti sono il punto di raccordo tra i cittadini membri dei gruppi di controllo di comunità e la polizia municipale.

In particolare, i referenti, opportunamente formati dalla polizia locale, si occupano di:

- promuovere il gruppo e farlo conoscere ai residenti della zona;
- passare le informazioni corrette e comunicare ai membri del gruppo gli obiettivi, il funzionamento del controllo di comunità e le caratteristiche delle segnalazioni corrette;
- filtrare le informazioni che passano nella chat del gruppo e passare le segnalazioni alla polizia locale, quando opportuno;
- tenere i rapporti con la polizia locale, anche con incontri periodici, per valutare l'andamento dell'attività;
- diffondere all'interno dei gruppi le informazioni che arrivano dalla polizia locale (allerte, informazioni, ma anche iniziative o attività che riguardano il quartiere).

## P E R A P P R O F O N D I R E

*All'interno della pagina web della Regione Emilia-Romagna, dedicata all'area della polizia locale, sono disponibili questo stesso vademecum e altri materiali utili per l'approfondimento.*

Documenti disponibili sulla pagina web del servizio regionale dedicata al tema, messi a disposizione in collaborazione con i Comandi già attivi con progetti di controllo di comunità:  
<http://tinyurl/cittadiniattivi>

- 📄 Esempi di progetti approvati da altre amministrazioni
- 📄 Esempi di atti amministrativi per l'adozione del progetto
- 📄 Esempi di protocolli con le Prefetture
- 📄 Esempi di presentazioni utilizzate da altri comandi per gli incontri pubblici
- 📄 Esempi di brochure e altri materiali informativi distribuiti da altri comandi
- 📄 Logo scaricabile che può essere utilizzato per l'affissione di cartelli, per segnalare la presenza di una comunità attenta



I comandi che hanno intenzione di avviare progetti di controllo di comunità possono mettersi in contatto con noi per avere il quadro delle esperienze esistenti e confrontarsi sulle strategie più opportune per la formazione e l'organizzazione del personale.

A questo scopo stiamo lavorando alla creazione di un gruppo di lavoro dei comandi già attivi per facilitare lo scambio, il confronto ed elaborare nuovi materiali utili da mettere a disposizione di tutti gli interessati.

**Allegato B****Linee guida "Polizie locali e social network"**

APPUNTI PER L'ATTUAZIONE DELLE LINEE GUIDA SULLA  
PROMOZIONE DELLA POLIZIA LOCALE: I SOCIAL NETWORK

Luglio 2017

# Polizie locali e social network

## Come aprire e gestire i profili social dei comandi

### Di cosa parliamo...

#### Profili dedicati per le polizie locali

Utilizzare il profilo del comune? Quello dell'amministrazione? Del Sindaco?

La soluzione può essere una sola: un profilo social dedicato al comando e gestito direttamente.

Pagina 2

#### Cosa comunicare

Le informazioni che possiamo diffondere sono varie ma occorre fare molta attenzione.

Pagina 3



#### Elenco delle attività

L'approdo sui social network e la gestione dei profili istituzionali non può essere frutto di improvvisazione, ma vanno organizzati rispettando una checklist di attività necessarie.

Pagina 4

#### Policies/piano operativo



La pianificazione è necessaria per ridurre i rischi e gli incidenti di percorso

Pagina 5

#### Elenco degli hashtag

Elenco non esaustivo degli hashtag selezionati a livello regionale suddivisi per categorie, per dare uniformità nella comunicazione del sistema regionale.

Pagina 6-7

#### Continuiamo insieme

Lavoriamo insieme per il futuro della rete regionale delle polizie locali sul web

Pagina 8



### Da forza di polizia a servizio di polizia

La sicurezza delle nostre comunità è caratterizzata da due distinti livelli in stretta relazione tra loro. La sicurezza reale costituita dai concreti livelli di esposizione a rischi che gravano sulla comunità in un dato momento storico e la sicurezza percepita che, condizionata dalla prima, esprime il livello di timore che i cittadini manifestano rispetto alle proprie condizioni di vita. Al di là della propria esperienza individuale, influisce sul sentimento di sicurezza di ognuno di noi anche l'insieme di notizie, conoscenze, contatti che ci permettono di formarci un'opinione sul mondo che ci circonda; opinione che talvolta genera un allarme non pienamente giustificato dai rischi reali per la nostra incolumità.

In questo contesto gioca un ruolo fondamentale il sistema di comunicazione di cui ogni cittadino può disporre.

Nella società di oggi, il problema non è tanto quello di reperire informazioni, ma di individuare quelle più affidabili e mirate rispetto ai propri bisogni in una smisurata offerta di fonti classiche e nuovi media. Anche il modo di reperire

le informazioni è notevolmente mutato, dato che una parte sempre più rilevante della società utilizza quotidianamente nuove tecnologie e strumentazioni per lavoro, svago, ma soprattutto per la gestione della propria vita di relazione.

Cambia inoltre ogni giorno, e con grande velocità, il rapporto tra cittadini e istituzioni: sempre più numerosi sono i cittadini che, anche in forma organizzata, chiedono di partecipare in modo diretto alla gestione delle loro comunità, anche per garantire livelli di sicurezza migliori, come nei casi del volontariato civico e delle prime sperimentazioni di controlli di vicinato.

Oggi la polizia locale, seguendo la propria tradizione, è la polizia più vicina al cittadino, è "la polizia dell'ultimo metro".

Il ruolo richiesto alla polizia locale dagli stessi cittadini ci porta a ripensarne le attività non più in termini di "forza di polizia", ma di "servizio di polizia".

Se la centralità del lavoro di polizia locale sta in questo strettissimo

rapporto con le comunità, il suo ruolo di punto di riferimento deve necessariamente giocare anche attraverso la comunicazione e l'interazione sui social network.

Quattro parole d'ordine:  
**collaborazione, fiducia, trasparenza, affidabilità.**

\* La percezione di insicurezza dei cittadini è anche dovuta alla mancanza di informazioni qualificate

\* Attraverso una comunicazione efficace la polizia locale può svolgere un ruolo di rassicurazione e rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione

\* Maggiore trasparenza migliora la prevenzione

\* Una migliore prevenzione rende più efficace l'attività di controllo e riduce le situazioni potenzialmente conflittuali

\* Dare informazioni di servizio, promuovere comportamenti corretti presso la cittadinanza, promuovere il ruolo della polizia locale, mostrare come sotto l'uniforme ci siano persone che svolgono con professionalità ed umanità un lavoro complesso ed importante.

## PROFILI DEDICATI PER LE POLIZIE LOCALI



# Perché la polizia locale dovrebbe avere un proprio profilo sui social network?

*Utilizzare il profilo del comune? Quello dell'amministrazione? Del Sindaco?*

*La soluzione può essere una sola: un profilo social dedicato al comando e gestito direttamente. Analizziamo le ragioni.*

Innanzitutto il profilo rappresenta l'istituzione "polizia locale" che opera in quel territorio e deve essere nettamente distinta dagli



altri soggetti ad essa attigui. Questo servizio non può essere identificato come una mera emanazione operativa della politica e dell'amministrazione, in quanto, come spesso accade, verrebbe coinvolto nelle dinamiche del dibattito e della polemica tra le varie fazioni. Il servizio di polizia locale pur recependo le direttive opera in autonomia e nel rispetto della normativa vigente al servizio della comunità di riferimento. I profili sono pensati e animati per dare informazioni utili alla cittadinanza e per fornire supporto e al contempo un prolungamento del servizio prestato.

Anche rispetto al Comune in generale è utile che i profili siano personalizzati sulla polizia locale in quanto si

tratta di un soggetto che opera con modalità molto diverse rispetto al resto della macchina comunale. Siamo di fronte ad un organi di polizia che è alle dirette dipendenze non solo dell'amministrazione comunale ma anche dell'autorità giudiziaria, dell'autorità di pubblica sicurezza, al coordinamento prefettizio in materia di polizia stradale, ecc. È attivo in orari assai differenti rispetto agli altri uffici, essendo presente mattina, pomeriggio, sera (quasi sempre) ed anche di notte nelle realtà più organizzate, sia nei giorni feriali ma anche in quelli festivi.

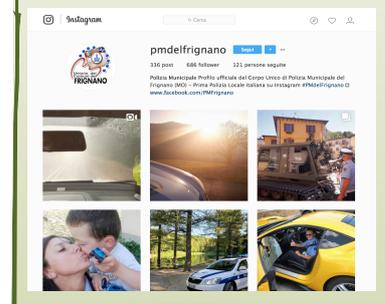
La particolarità di questa istituzione fa sì che non la si possa confondere con altri soggetti analoghi ma molto differenti.

Il rischio? Fare confusione di ruoli e compiti, lasciare spazio alla polemica inutile e pretestuosa, creare equivoci alla base della disaffezione per le istituzioni, gettare i semi per luoghi comuni, qualunquismo, così da non cogliere l'enorme opportunità comunicativa offerta dai social media.



### *I pionieri in regione*

*Profilo facebook del comando di Cesenatico e Instagram del Frignano*



## C O S A C O M U N I C A R E

## Le informazioni che possiamo diffondere sono varie ma occorre fare molta attenzione

*Prestare grande cura alla scelta dei contenuti e delle modalità con cui li pubblichiamo onde evitare di incorrere in palesi passi falsi, dalla risonanza indefinibile.*

Innanzitutto occorre tenere in considerazione che i contenuti che pubblichiamo sono destinati ai cittadini e quindi debbono essere a loro utili, inoltre occorre avere consapevolezza che anche in quel momento si parla a nome del comando che si rappresenta, infine ogni cosa pubblicata sui social network e più in generale sul web non ne può più essere controllata la diffusione.

Una delle caratteristiche peculiari dei social network è la loro rapidità di diffusione delle informazioni, sono di fatto istantanei, in pochi attimi il materiale pubblicato raggiunge una moltitudine di destinatari, essendo classicamente fruiti sui mobile device, smartphone, tablet, ma anche su pc portatili, ecc.

Le tipologie di messaggi possono essere riassunte in 3 categorie ognuna delle quali ha specifiche caratteristiche: messaggi oggettivi, messaggi educativi e messaggi empatici.

È importante che i messaggi che comunichiamo tengano conto anche del principio della trasparenza amministrativa e che si evitino contenuti meramente autocelebrativi.

MESSAGGI OGGETTIVI	MESSAGGI EDUCATIVI	MESSAGGI EMPATICI
Descrivono cosa sta accadendo ad esempio incidenti stradali, disagi alla viabilità, informazioni su alcune attività di controllo, richieste di informazioni o collaborazione, ecc.	Promuovono comportamenti corretti, sensibilizzare su alcuni temi, rispetto delle norme di convivenza, suggerimenti per viabilità alternative, ecc.	Fanno emergere la professionalità, l'umanità, il legame di fiducia, ecc. tra cittadini e polizia locale
PAROLA CHIAVE	PAROLA CHIAVE	PAROLA CHIAVE
Affidabilità: le informazioni sono sempre verificate	Credibilità: essere prima di tutto l'esempio virtuoso, semplificando ma senza perdere di precisione	Coerenza/Vicinanza: l'immagine trasmessa deve corrispondere a ciò che si è e si fa ogni giorno "fuori dalla rete"

### Caratteristiche dei tre social più diffusi in Italia

FACEBOOK 	TWITTER 	INSTAGRAM 
<p>Social più diffuso in Italia, specialmente tra gli adulti.</p> <p>Adatto ad una comunicazione allargata e per fare passare informazioni a medio termine e non per comunicazioni in tempo reale.</p> <p>Molto aperto all'interazione e utilizzato per "discutere", si presta bene per comunicare messaggi educativi ed empatici.</p> <p>La forte interazione richiesta da Facebook rende necessaria grande cautela nel suo utilizzo, nel modo in cui ci si presenta e si risponde.</p>	<p>Meno diffuso di Facebook è comunque utilizzato da una fascia di età adulta, soprattutto di intellettuali, politici e giornalisti.</p> <p>Adatto ad una comunicazione mirata a soggetti che possono amplificare il nostro messaggio (es. mass media)</p> <p>Molto semplice nell'utilizzo e poco aperto all'interazione, si presta particolarmente per la comunicazione in tempo reale (es. viabilità) e per le dirette.</p>	<p>Tra i social "tradizionali" è quello più utilizzato da giovani e giovanissimi, in grande crescita e diffusione in Italia anche tra gli adulti.</p> <p>Utilizza soltanto la condivisione di immagini e scarni commenti; fondamentale l'utilizzo di hashtag.</p> <p>La sua natura di social "delle immagini" lo rende un canale molto utile per la comunicazione educativa, empatica e in generale per l'impatto emotivo sul pubblico.</p>

## E L E N C O D E L L E A T T I V I T À

### *L'approdo sui social network e la gestione dei profili istituzionali non può essere frutto di improvvisazione*

- \* Verificare le eventuali indicazioni dell'Ente sull'utilizzo dei social network. Verificare se esiste un Piano della Comunicazione dell'Ente e prendere contatti con gli uffici preposti.
- \* Mettersi in contatto con la struttura regionale competente in materia di polizia locale, per lavorare in rete con le altre esperienze in Regione.
- \* Predisporre un piano comunicativo da condividere con la struttura regionale competente in materia di Polizia Locale (es. cosa comunicare, chi lo fa, ogni quanto, con quali regole e modalità, ecc.).
- \* Produrre gli atti interni necessari a formalizzare le procedure (es. una delibera di Giunta, una determina del dirigente, una disposizione operativa diretta agli operatori, ecc.).
- \* Prevedere un piano organizzativo per la gestione dell'attività:
  - ➔ individuare un gruppo di operatori incaricati di inserire i contenuti, partendo da una ristretta selezione su base volontaria;
  - ➔ ampliare progressivamente il gruppo al resto del comando, evitando così la centralizzazione su pochi;
  - ➔ stabilire un calendario di incontri periodici del gruppo degli editor con cui valutare l'andamento e condividere strategie e proposte innovative.
- \* Organizzare le giornate formative dirette agli operatori incaricati dell'inserimento dei contenuti sui profili social. La formazione deve avere in oggetto:
  - ➔ le finalità dell'attività
  - ➔ le modalità operative/tecniche di gestione dei profili
  - ➔ le tipologie delle comunicazioni da veicolare (messaggi oggettivi, messaggi educativi, messaggi empatici)
  - ➔ la *netiquette*, cioè le regole generali di comportamento da parte degli utenti internet
  - ➔ gli accorgimenti per evitare effetti negativi della comunicazione (cosa fare, ma anche cosa non fare).
- \* Prevedere un percorso di comunicazione/informazione interna per sensibilizzare anche chi, nel comando, non si occuperà direttamente dell'attività.
- \* Partire con un solo social alla volta e eventualmente attivarne di nuovi in modo progressivo soltanto dopo avere acquisito una buona dimestichezza con il primo. Non collegare comunque i social tra loro, ma inserire i contenuti utilizzando le specifiche modalità di ognuno di essi e adattare lo stile di comunicazione ad ogni social utilizzato.
- \* Per facebook aprire una pagina e non un profilo omonimo; la pagina viene aperta attraverso il profilo personale dell'amministratore che la crea. E' utile prevedere almeno due amministratori della pagina.
- \* Procedere all'apertura del profilo twitter o della pagina facebook. Per mantenere uniformità a livello regionale, è necessario usare:
  - ➔ il profilo/pagina attivato deve essere "Pubblico"
  - ➔ per Twitter: PLNomedelComando (oPLNomeEnte) (es. PLdelFrignano, PLCesenatico, ecc.)
  - ➔ per Facebook: Polizia Locale Nome del Comando (o Nome Ente) (es. Polizia Locale Corpo Unico del Frignano, Polizia Municipale di Cesenatico) e nelle informazioni indicare "Pagina ufficiale della Polizia Locale di.....".
- \* Come immagine del profilo, usare il logo personalizzato del comando o dell'Ente.
- \* Inserire le informazioni ordinarie di contatto del comando.
- \* Prevedere nei profili una dicitura che chiarisca che non si tratta di un canale da utilizzare nelle emergenze o per segnalazioni formali e invio di esposti.
- \* Specificare i canali di contatto per emergenze, segnalazioni ed esposti.
- \* Pubblicare in un'area ben definita e facilmente visualizzabile la Policy Esterna approvata con specifico atto. Un modello di policy con queste finalità è pubblicata sul nostro sito e scaricabile a [questo link](#).
- \* Organizzare una conferenza stampa come lancio dell'attività e per spiegarne le finalità o anche solo inviare dei comunicati stampa.
- \* Dotarsi di un archivio di immagini proprie, operative e non, da utilizzare quando serve a corredo del testo. Alimentare di foto l'archivio per dare un'immagine sempre attuale. Le foto devono riportare data e luogo dello scatto.
- \* Utilizzare prioritariamente gli # definiti a livello regionale.
- \* In caso di contenuti da diffondere già pubblicati da altri comandi, rilanciare quelli anziché fare nuove pubblicazioni.
- \* Promuovere periodicamente l'app "Pronto polizia locale"
- \* Monitorare periodicamente l'andamento dell'efficacia della comunicazione e condividere i risultati del monitoraggio con gli operatori incaricati dell'inserimento dei contenuti nei profili attivati.
- \* Raccordarsi periodicamente con la struttura regionale competente in materia di Polizia Locale.

## P O L I C I E S - P I A N O O P E R A T I V O

# La pianificazione è necessaria per ridurre i rischi e gli incidenti di percorso

Ogni buona operazione deve prevedere un adeguato piano di dettaglio delle attività da svolgere. Anche lo sbarco sui social network deve essere ben pianificato in modo da ridurre i rischi e gli incidenti di percorso in cui si potrebbe incorrere.

Il *PIANO OPERATIVO* dovrà contenere:

- \* gli obiettivi che con l'uso di questi canali comunicativi ci si pone;
- \* la tipologia dei contenuti che si vogliono comunicare (informativi, educativi, empatici) e loro caratteristiche;
- \* elencazione canali social attivati e loro caratteristiche salienti;
- \* identificazione di # (hashtag) standard, utilizzando prioritariamente quelli identificati nelle linee guida regionali;
- \* disciplinare le modalità organizzative del comando per l'uso dei social (chi, quando e come lo si fa);
- \* individuare una frequenza minima e massima delle comunicazioni da fare giornalmente per ogni canale social attivato;
- \* policy interna ed esterna.

Il piano operativo va periodicamente verificato ed aggiornato alle criticità ed esigenze progressivamente emerse.

## *POLICY INTERNA per l'utilizzo degli strumenti*

- \* Individuare puntualmente le regole di accesso ed uso dei social attivati, indicare chi ha accesso, chi può pubblicare le informazioni, chi è incaricato di moderare i post.
- \* Definire le modalità di pubblicazione delle informazioni e le regole di comportamento a cui dovranno attenersi i componenti del comando.
- \* Prevedere eventuali livelli diversi di accesso e di pubblicazione da parte degli operatori, in base alla tipologia delle informazioni da diffondere.
- \* Specificare quali comunicazioni vanno pubblicate, quali no e a quale livello di dettaglio.
- \* Individuare i canali alternativi dove i cittadini potranno acquisire/fare informazioni, segnalazioni, documenti, atti, ecc. in modo da evitare un uso distorto e controproducente di questo strumento.

## *POLICY ESTERNA per l'uso da parte dei cittadini*

- \* Vanno individuate e schematizzate quelle poche ma essenziali regole a cui ogni soggetto esterno al comando si deve attenere.
- \* Le regole d'uso devono essere pubblicate e rese sempre disponibili, richiamate ogni qualvolta qualcuno le trasgredisce in maniera puntuale e senza mediazioni.
- \* I social non sono il luogo dove tutto è permesso e dove vige la sola regola del più spregiudicato. (Almeno i luoghi da noi presidiati non lo saranno).
- \* Anche la piazza virtuale necessita del presidio di un soggetto autorevole come la polizia locale e di regole per la civile convivenza da rispettare.
- \* Specificare che non si tratta di canali da utilizzare per le emergenze, né per segnalazioni formali o esposti.

## G L I H A S H T A G R E G I O N A L I

### #VIABILITÀ

#lavorincorso	Cantieri previsti e percorsi alternativi
#infotrafficocalità	Notizie immediate su problematiche legate al traffico
#viabilitàmodificatalocalità	Modifiche permanenti o di lungo periodo
#viabilitàemergenzalocalità	Problematiche legate al traffico in occasione di eventi emergenziali
#controlliviabilitàlocalità	Segnalazione di controlli in corso
#sinistrostradale	Informazioni immediate in caso di incidenti

### #PROTEZIONECIVILE

#allertameteocalità  
 #pienanomefiume  
 #terremotocalità  
 #protezionecivileER  
 #puntodiraccoltalocalità

### #MANIFESTAZIONI

#### #EVENTI

#fieralocalità  
 #mercatalocalità  
 #festalocalità  
 #nomeevento

### #ANIMALI

Segnalazione di problematiche relative agli animali e indicazioni utili per la loro gestione:  
 #animaliproprietà  
 #animalesmarrito  
 #animalitrasporto  
 #animaliconvivenza

### #RITROVAMENTI

Segnalazioni di beni o di persone ritrovate:

#cercaetrovalocalità  
 #beniritrovatalocalità  
 #biciritrovatalocalità  
 #personeritrovatalocalità  
 #chiè?  
 #storielietofine

### #CONTATTOCOLCITTADINO

Segnalazioni di punti di controllo o appuntamenti pubblici:

#dovesiamosullastrada  
 #dovetrovarciPL  
 #postidicontrollo  
 #calendarioincontri

### #STRUMENTAZIONIPL

Da utilizzare per chiarire il funzionamento di strumentazioni, procedure tecniche, iter amministrativi:

#comefunziona  
 #velox  
 #etilometro  
 #fotored  
 #videosorveglianza

### #ALLERTASICUREZZA

Segnalazione di fenomeni in corso e indicazioni utili su come comportarsi in caso di determinati fenomeni:

#truffelocalità  
 #veicolosospettocalità  
 #accattonaggiocalità  
 #personesospettocalità  
 #furti  
 #cortei

### #EDUCAZIONE #PLASCUOLA

#direfarecircolare	Per le attività di educazione stradale nelle scuole
#ancheiopilota	Per le attività di educazione stradale con prove pratiche
#agenteperungiorno	Per la visita al comando e le simulazioni
#PLamica	Per le campagne di promozione della fiducia

## G L I H A S H T A G R E G I O N A L I

### #RUOLOPL #ATTIVITÀPL

#PLchisiamo	Definire caratteristiche, qualità e competenze
#PLfacciamo #PLEducazionestradale #PLscuole #PLinfortunistica #PLcommercio #PLEdilizia #PLcontrollostradale #PLambiente	Informazioni relative a specifiche attività
#direttaPL #PLdinotte	Da utilizzare in caso di dirette in genere e di turni di notte

### #RICERCHE

Segnalazione di ricerche in corso di varia natura:

#ricercaveicoli  
#ricercapersona  
#ricercatestimoni

### #DICONODINOI

Da utilizzare per chiarire temi spesso oggetto di attenzione dell'opinione pubblica e smentire i luoghi comuni:

#losaicheivigili  
#perchéquestamulta  
#pernonfarecassa

### #PLPERTUTTI

#consigliutili	<i>hashtag</i> generico per informazioni utili da associare ad <i>hashtag</i> più specifici
#cinture	Norme per il trasporto di persone / cose in auto
#falacosagiusta	Cosa fare in caso di ritrovamento beni, incidente, reato e per l'educazione alla legalità...
#buonesempio	Indicazione di comportamenti corretti
#iorispettoleregole	Promozione del rispetto di norme di vario genere (animali, strada...)
#vaipiano	<i>hashtag</i> generico per la guida da associare ad <i>hashtag</i> di diverse tipologie
#iononrischio	Promozione di comportamenti "sicuri" (es. incidenti stradali, furti, truffe...)
#segnalaPL	Come fare e quali segnalazioni inviare alla PM
#allaguidasiguida	Evitare le distrazioni al volante
#sicurinauto	Suggerimenti su dotazioni per la sicurezza al volante
#seguilaPL	Per suggerire gli altri canali di comunicazione della PM
#possiamoaiutarvi	Promuovere il contatto con la PM in situazioni di bisogno o disagio
#nuovenorme	Informazioni su novità normative
#consumatori	<i>hashtag</i> generico per la tutela dei consumatori da associare ad <i>hashtag</i> più specifici
#rispettalambiente	<i>hashtag</i> generico per la tutela dell'ambiente da associare ad <i>hashtag</i> più specifici
#degrado	<i>hashtag</i> generico per promuovere comportamenti di tutela dello spazio pubblico
#noicisiamo	<i>hashtag</i> molto utilizzato dalle PL per documentare la propria presenza
#plinforma	<i>hashtag</i> generico per dare informazioni, da associare ad altri specifici
#accadeora	da utilizzare per sottolineare l'informazione in tempo reale



**Allegato C**

**Linee guida "Violenza di genere, violenza domestica e  
stalking - l'azione delle polizie locali per la  
prevenzione e l'intervento sul territorio"**

**APPUNTI PER L'ATTUAZIONE LINEE GUIDA PROMOZIONE DELLA POLIZIA LOCALE:  
"CONFERENZE TEMATICHE CON LA CITTADINANZA"**

# Violenza di genere, violenza domestica e stalking

## L'azione delle polizie locali per la prevenzione e l'intervento sul territorio

All'interno:

### Il fenomeno

Quando parliamo di violenza, deve essere chiaro che sono tante e diverse le forme in cui il fenomeno si può manifestare. È quindi importante distinguerne le caratteristiche.

Pagina 2

### Le attività di preparazione

Cosa fare e come organizzare il comando per essere in grado di affrontare questi temi

Pagina 5



### Le attività di prevenzione

Come informare i cittadini, cosa sapere cogliere sul territorio, come riconoscere i "segnali di allarme", che suggerimenti dare alle vittime o alle potenziali vittime

Pagina 8

### Quando si intercetta un caso...

Cosa bisogna fare quando ci si accorge dell'esistenza di un caso su cui intervenire: come raccogliere le fonti di prova e come raccogliere una denuncia.

Pagina 11

### La testimonianza

L'esempio di un lavoro che ha portato a un risultato positivo.

Pagina 13



### Il contatto con il cittadino come priorità del servizio di polizia locale

La polizia locale svolge un lavoro prezioso sul territorio, un lavoro di conoscenza da vicino, di contatto quotidiano, di risposta, quale prima istanza istituzionale cui spesso si rivolgono i cittadini.

Il valore di questo ruolo è ancora più apprezzabile se teniamo conto che la comunità è composta da persone molto diverse per età, genere, condizioni sociali ed economiche.

Sapere orientare la propria azione tenendo conto di tali diversità deve essere uno dei compiti per un intervento di polizia



efficace, inteso sia per finalità repressive come per finalità preventive.

Lavoro orientato al problema, lavoro per target: al di là degli slogan, significa dirigere la propria azione in modo specifico, più che specialistico.

Tutto questo si applica in modo particolare alle fasce più deboli della popolazione, che necessitano di un'azione capace di affrontare le loro difficoltà con professionalità ed empatia, nella convinzione che un'azione quotidiana di conoscenza e attenzione rivolta alla comunità siano le basi di una vera prevenzione.

Dalla Raccomandazione Tecnica "Linee guida per la promozione del ruolo e dell'immagine della polizia locale" - D.G.R. 612/2013  
Linea guida 1: Contatto con il cittadino  
Azione 6: Conferenze tematiche con la cittadinanza

"È importante riuscire ad organizzare momenti dedicati di confronto e di dibattito rivolti ai cittadini, agli studenti (delle classi medie e superiori), ma anche rivolti alle categorie produttive, dell'associazionismo comunale, ecc. In questi incontri saranno presentati contributi elaborati da esperti del settore affiancati da personale della polizia municipale. Questi ambiti di intervento devono quindi essere interessati sia a livello operativo, sia comunicativo così da creare una vera e propria rete all'interno della quale il cittadino deve sentirsi coinvolto e in qualche modo protetto. Parlare per esempio di stalking, di bullismo, di violenza di genere, di uso e abuso di alcol e sostanze stupefacenti, codice della strada, ecc., risulta utile per conoscere le problematiche ad essi legate, le soluzioni che possono essere attivate, sapere a chi rivolgersi ed in quali ambiti. Si può così creare una nuova modalità per diminuire il senso di insicurezza diffuso sul territorio, muovendosi anche sul piano comunicativo e di confronto con la gente."

## IL FENOMENO: FORME E MODALITÀ

**La violenza sulle donne assume molteplici forme e modalità, sebbene la violenza fisica sia la più facile da riconoscere.**

**Non esiste un profilo della donna-tipo che subisce violenza.**

**La violenza può coinvolgere tutte le donne.**

### VIOLENZA FISICA

Comprende l'uso di qualsiasi atto guidato dall'intenzione di fare del male o terrorizzare la vittima. Atti riconducibili alla violenza fisica sono:

- 👉 lancio di oggetti
- 👉 spintonamento
- 👉 schiaffi
- 👉 morsi, calci o pugni
- 👉 colpire o cercare di colpire con un oggetto
- 👉 percosse
- 👉 soffocamento
- 👉 minaccia con arma da fuoco o da taglio
- 👉 uso di arma da fuoco o da taglio

Tali forme ricorrono nei reati di percosse, lesioni personali, violenza privata, violazione di domicilio, sequestro di persona.

### VIOLENZA SESSUALE

Comprende l'imposizione di pratiche sessuali indesiderate o di rapporti che



facciano male fisicamente e che siano lesivi della dignità, ottenute con minacce o ricatti di varia natura.

L'imposizione di un rapporto sessuale o di un'intimità non desiderata è un atto di umiliazione, di sopraffazione e di soggiogazione, che provoca nella vittima profonde ferite psichiche oltre che fisiche.

### VIOLENZA PSICOLOGICA

Racchiude ogni forma di abuso che lede l'identità della donna:

- attacchi verbali come la derisione, la molestia verbale, l'insulto, la denigrazione, finalizzati a convincere la donna di "non valere nulla", per meglio tenerla sotto controllo
- isolare la donna, allontanarla dalle relazioni sociali di supporto o impedirle l'accesso alle risorse economiche e non, in modo da limitare la sua indipendenza
- gelosia ed ossessività: controllo eccessivo, accuse ripetute di infedeltà e controllo delle sue frequentazioni

## IL FENOMENO: FORME E MODALITÀ

- 👁️ minacce verbali di abuso, aggressione o tortura nei confronti della donna e/o la sua famiglia, i figli, gli amici
- 👁️ minacce ripetute di abbandono, divorzio, inizio di un'altra relazione se la donna non soddisfa determinate richieste
- 👁️ danneggiamento o distruzione degli oggetti di proprietà della donna
- 👁️ violenza sugli animali cari alla donna e/o ai suoi figli/e

È importante ricordare che nei momenti di rabbia tutti possiamo usare parole provocatorie, oltraggiose o sprezzanti, possiamo agire comportamenti fuori luogo ma di solito seguiti da rimorsi e pentimenti. Nella violenza psicologica invece non si tratta di un impeto d'ira momentaneo ma di un tormento costante e intenzionale con l'obiettivo di sottomettere l'altro/a e mantenere il proprio potere e controllo.

### VIOLENZA ECONOMICA

Spesso tale violenza è difficile da registrare come una forma di violenza. Può sembrare normale e scontato che la gestione delle finanze familiari spetti all'uomo. Si definisce violenza economica:

- 👁️ limitare o negare l'accesso alle finanze familiari
- 👁️ occultare la situazione patrimoniale e le disponibilità finanziarie della famiglia
- 👁️ vietare, ostacolare o boicottare il lavoro fuori casa della donna
- 👁️ non adempiere ai doveri di mantenimento stabiliti dalla legge

- 👁️ sfruttare la donna come forza lavoro nell'azienda familiare o in genere senza dare in cambio nessun tipo di retribuzione
- 👁️ appropriarsi dei risparmi o dei guadagni del lavoro della donna e usarli a proprio vantaggio
- 👁️ attuare ogni forma di tutela giuridica ad esclusivo vantaggio personale e a danno della donna (per esempio l'intestazione di immobili)
- 👁️ imporre impegni legali con inganno, minacce o ricatti.

Tale forma di controllo diretto, che limita e/o impedisce l'indipendenza economica della donna, spesso non permette la sottrazione da una relazione distruttiva di maltrattamento.

### STALKING

Indica il comportamento oppressivo messo in atto dal persecutore nei confronti della vittima da cui è stato rifiutato (prevalentemente è l'ex partner). Spesso le condotte dello stalker sono subdole, volte a molestare la vittima e a porla in uno stato di ansia e di soggezione, con l'intento di compromettere la sua serenità, farla sentire braccata, comunque non libera.



### VIOLENZA ASSISTITA

Li chiamano bambini invisibili: per la madre, che non ha più risorse, per la società, che a stento li riconosce. Bambini che vedono, non visti, un clima quotidiano di vergogna mascherato dietro la parvenza di normalità.

## IL FENOMENO: FORME E MODALITÀ

I numeri sono impressionanti.

Secondo il rapporto che Save the Children ha pubblicato nel 2011 con il supporto del Cismai (Coordinamento italiano servizi contro il maltrattamento e abuso all'infanzia), i minori coinvolti, come spettatori o vittime di violenza in ambito domestico sono circa quattrocentomila.

L'Istat ha contato oltre sei milioni e settecentomila donne tra i 16 e i 70 anni vittime di violenza, seicentonovantamila quelle che l'hanno subita in casa e avevano figli, quattrocentomila i bambini che erano presenti (2015).

Per ogni storia c'è un piccolo spettatore che "avrà conseguenze uguali a quelle di un bambino maltrattato e abusato direttamente".

Gli addetti ai lavori la chiamano violenza assistita. Che vuol dire troppe cose. Calci, pugni, schiaffi e urla. Piatti rotti e porte divelte a spallate. Minacce di morte o di rapire i bambini. Ma anche violenza economica e psicologica: conti bloccati o controllati, donne a cui si impedisce di lavorare o a cui si estorce lo stipendio. Uomini che denigrano, insultano, isolano dalle amiche e dalla famiglia.

Non sempre ci sono occhi gonfi e lividi.



La violenza più diffusa, al contrario di quanto si pensa, è quella che avviene all'**interno delle mura domestiche**, ovvero in ambito familiare.

La violenza domestica consiste in una serie continua di azioni diverse ma caratterizzate da uno scopo comune: il dominio e controllo da parte di un partner sull'altro, attraverso violenze psicologiche, fisiche, economiche, sessuali.

Il meccanismo che meglio definisce le fasi di una condizione di violenza domestica subita da una donna viene chiamato "spirale della violenza" o "ciclo della violenza", ad indicare le modalità attraverso cui l'uomo violento raggiunge il suo scopo di sottomissione della partner facendola sentire incapace, debole, impotente, totalmente dipendente da lui.

Le fasi della spirale della violenza possono presentarsi in un crescendo e poi "mescolarsi".



Isolamento, intimidazioni, minacce, ricatto dei figli, aggressioni fisiche e sessuali si avvicendano spesso con una fase di relativa calma, di false riappacificazioni, con l'obiettivo di confondere la donna e indebolirla ulteriormente.

## LE ATTIVITÀ DI PREPARAZIONE

# La polizia locale può agire per la sensibilizzazione, la prevenzione e la lettura del territorio e per intervenire quando intercetta un caso.

Per farlo sono necessarie:

- ➔ attività di preparazione del comando e degli operatori
- ➔ attività di lettura del territorio per riconoscere i sintomi
- ➔ attività specifiche quando si intercetta un caso

Troppo spesso la violenza di genere, i maltrattamenti familiari, lo stalking, appaiono legati essenzialmente al rapporto intimo e quindi considerati un “affare privato/di coppia”. La nostra società è ancora imbevuta di retaggi culturali di tipo patriarcale dove la privata dimora (e tutto ciò che avviene all’interno) diventa un limite invalicabile. Tenendo in considerazione che rispetto alle violenze subite, **la percentuale del sommerso è altissima**, diventa necessario dare voce e volto a queste problematiche attraverso la sensibilizzazione dell’intera collettività, la conoscenza delle problematiche legate alla violenza di genere e l’attivazione di una presa in carico istituzionale, unico mezzo per portare all’emersione queste situazioni pregiudizievoli. Nessun soggetto istituzionale, individuale o collettivo, da solo può essere sufficiente a rispondere ai bisogni di una donna che si trova in una situazione di maltrattamento.

La polizia locale può rappresentare un valore aggiunto, accanto alle altre forze di polizia presenti sul territorio, per poter raggiungere l’obiettivo. La radicalizzazione sul territorio di competenza è sicuramente un carattere indiscusso attraverso i servizi di prossimità e ora di comunità, la presenza tutti i giorni tra la gente e soprattutto con la gente, i servizi di viabilità davanti alle scuole e nelle scuole a contatto con gli studenti, attraverso incontri sull’educazione stradale, sulla devianza giovanile, sulla violenza, sul bullismo, attraverso i servizi informativi nelle case delle persone e i servizi stradali.

Tre i passi fondamentali da compiere:

- la formazione degli operatori del Comando
- la conseguente organizzazione finalizzata al giusto approccio rispetto alle situazioni di violenza
- la creazione di una “rete” di tipo formale e quindi interistituzionale, multidisciplinare ed integrata affiancata ad una informale collegata a contatti territoriali.

## LE ATTIVITÀ DI PREPARAZIONE

Non basta però essere presenti, occorre aprire gli occhi, **sapere cosa e dove osservare** per fare emergere queste problematiche. Esistono segnali, che gli operatori devono sapere riconoscere e che vanno ricercati nelle cose, nei piccoli particolari, analizzando le situazioni, interpretando i silenzi e il linguaggio del corpo delle vittime e dei coinvolti. Ogni persona è un essere unico, un universo a parte: ogni caso in cui ci si imbatte è diverso, dal momento che le persone percepiscono la violenza, la subiscono e la interpretano attraverso la propria personalità.

La convenzione di Istanbul del 11 maggio 2011 ha previsto espressamente la formazione di tutte le figure professionali che si devono occupare di violenza di genere anche per prevenire forme di **vittimizzazione secondaria** dovuta sia ad una risposta sociale non adeguata, sia agli operatori che non rispondono alle esigenze della vittima con preparazione, professionalità ed empatia. La formazione quindi dovrebbe compiersi, in un'ottica interprofessionale, nei confronti degli attori afferenti il campo penale, degli addetti delle agenzie che costituiscono la rete, nonché della società

stessa. Anche

l'organizzazione dei

Comandi dovrà in un certo qual modo far fronte a queste esigenze.

Occorre innanzitutto uno

**spazio protetto** dove accogliere la vittima, in modo tale che la stessa attività routinaria ed eventuali accompagnatori non interferiscano con la sua libertà di espressione, proteggendone

contemporaneamente la privacy. È necessario un

**approccio non giudicante ed empatico**, finalizzato

all'ascolto in considerazione del fatto che le vittime hanno bisogno di emergere dal proprio silenzio e dalla propria condizione, di comprendere e rendersi conto della propria situazione, di capire fino in fondo di essere vittima oltre a fornire sostegni, strumenti e ruoli ben definiti atti ad affrontare con loro un percorso di emersione dalle proprie situazioni. Tutto ciò non è di semplice ed immediata attuazione: risulta chiaro che la realizzazione di questo modello richiede un'evoluzione della cultura tecnico-professionale degli operatori di polizia, nonché una struttura organizzativa interna estremamente flessibile e capace di concretizzare l'apertura di un canale di comunicazione con il cittadino, sia in termini operativi, che di informazione.

In tema di rete di supporto, la Regione Emilia Romagna ha elaborato nel 2013 le "Linee di indirizzo per l'accoglienza delle donne vittime di violenza", che rappresentano una cornice di riferimento per i soggetti che intervengono in aiuto di una donna vittima di violenza, nonché uno strumento per conoscere sevizi e modalità di intervento dei partner della rete.

I cardini :

- Individuare un referente o un'equipe di professionisti di riferimento della rete per l'accoglienza di vittime di violenza di genere
- Promuovere un approccio culturale più ampio e completo ai temi della violenza di genere
- Realizzare, in forma integrata, di attività e azioni per prevenire culturalmente e socialmente le cause della violenza contro le donne.

<http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/publicazioni/prodotti-editoriali/linee-di-indirizzo-regionali-per-laccoglienza-di-donne-vittime-della-violenza-di-genere>

## LE ATTIVITÀ DI PREPARAZIONE

Oltre a strumenti informativi e operativi per un'omogenea attività ordinaria per tutto il personale dei vari Comandi, potrebbe essere utile, compatibilmente con l'organizzazione della struttura, la costituzione di un nucleo particolarmente preparato ad affrontare le situazioni specifiche, in collegamento strutturato con gli altri soggetti interni ed esterni all'Ente e che possa divenire un concreto punto di riferimento per chi è vittima di maltrattamenti e violenza. Una formazione specifica in ambito operativo (polizia giudiziaria, ma anche aspetti psicologici e criminologici) e lo scambio costante con altre realtà di livello regionale e nazionale sarebbero inoltre presupposti essenziali.

Rispetto all'esterno, invece, dovrà essere organizzato un **piano comunicativo e di confronto con i cittadini** tramite incontri pubblici finalizzati alla sensibilizzazione sulle problematiche, anche in collaborazione con figure professionali esterne e professionisti del settore. A tal proposito la creazione di pagine web strutturate e dedicate al tema della violenza sulle donne così come la creazione di un apposito profilo social network può fornire in modo diretto ed efficace una necessaria e puntuale informazione rivolta alla cittadinanza rispetto all'attività svolta dalla Polizia Municipale, facilitando nel contempo l'accesso e la divulgazione ai cittadini interessati, mediante link dedicati, ad altre pagine tematiche.

La complessità delle situazioni di donne, magari con minori, vittime di violenza richiede necessariamente una presa in carico da parte di una **rete di protezione della vittima** che legga e faccia emergere le situazioni di violenza, e motivi la vittima, comunque nel rispetto della sua volontà, ad intraprendere un percorso di fuoriuscita con l'aiuto e attraverso i servizi specialistici.

Diversi strumenti e diversi attori (USL, Forze dell'Ordine, Medici, scuole Servizi sociali, Centri antiviolenza, ecc.) che affrontino il problema violenza da tutti i punti di vista e secondo obiettivi e cultura condivisi, in un modello interdisciplinare e interistituzionale che sappia offrire un aiuto articolato e complesso e far sapere alla vittima che esistono possibilità concrete di supporto. Di grande aiuto in questo senso è l'utilizzo di protocolli d'intesa con i servizi sociali territoriali, lo sportello stranieri e di mediazione culturale, le Forze di Polizia presenti sul territorio, nonché le associazioni ed organizzazioni che operano sul territorio.

A fianco di questa rete istituzionale sarà necessario creare una piccola rete locale attivata con la collaborazione di avvocati, psicologi, medici della zona e chiaramente i centri antiviolenza di riferimento che, in costruttiva collaborazione, deve svolgere un lavoro di prevenzione e di fattivo aiuto al fianco delle vittime.

È chiaro come detto che la formazione e la collaborazione fattiva saranno alla base di questa sinergia perché qualsiasi operatore che si attiva su un caso di violenza di genere deve saper cosa fare e come agire: se sarà superficiale, impreparato o demolitivo della sofferenza rappresentata, la vittima non riuscirà ad aprirsi all'aiuto, ma al contrario sarà portata a chiudersi in una scelta sbagliata di autogestione del problema.



## LE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE

# La conoscenza del territorio è il punto di forza della polizia locale: leggere il territorio con attenzione può portare ad intercettare situazioni a rischio

Come abbiamo visto, la violenza di genere, sia essa compiuta all'interno di una famiglia o mediante comportamenti ossessivi, è una violenza silenziosa e a volte invisibile, spesso considerata un evento accidentale persino dalle stesse vittime e che frequentemente coinvolge altri soggetti. Sappiamo anche che si può manifestare in molte forme, dalla violenza sessuale, ai maltrattamenti in famiglia, allo stalking, alla violenza psicologica.

È necessario che la polizia locale sia preparata su queste problematiche e abbia la necessaria sensibilità per poter cogliere, durante i servizi svolti, quei particolari che possono sottendere a situazioni di violenza. Esistono dei **segnali** che dobbiamo sapere riconoscere e che vanno ricercati nei piccoli particolari, analizzando le situazioni, interpretando i silenzi ed il linguaggio del corpo delle vittime e dei coinvolti. Non è possibile affidarsi a comportamenti standard, ma ci sono spesso condizioni a cui prestare la massima attenzione come l'auto-colpevolizzazione, l'evitamento, il disturbo post-traumatico da stress, il senso di colpa, la depressione, la paura, il cambiamento dello stile di vita esperiti dalla vittima. Non dobbiamo

sottovalutare poi la violenza economica e l'isolamento societario.

**La vittima tende spesso a non valutare nel giusto modo ciò che le sta accadendo**, spesso minimizzando e addirittura non riconoscendo la responsabilità dell'autore delle violenze. L'attenzione deve essere ancora più vivida nel momento in cui non si è di fronte ad elementi eclatanti come ematomi, ferite, sangue, ma a violenza psicologica, attraverso la quale il maltrattante demolisce la propria vittima ogni giorno con comportamenti subdoli ed invisibili che la rendono incapace di reagire e di opporsi.

Le donne vittime di maltrattamenti spesso tendono a giustificare l'uomo, che all'inizio chiede scusa e promette di non farlo più, scambiano il possesso per amore, la dominanza per protezione. Isolate da amici e famiglia, dipendono da lui in tutto.

Ci sono donne predisposte a una relazione violenta, perché ad esempio l'hanno già vissuta in casa tra i genitori; altre invece non sono reduci da traumi e hanno avuto esperienze di relazioni sane con altri uomini.

Per aiutarle è importante un confronto tra chi erano prima e chi sono ora.

## LE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE

Spesso le donne vittime di violenza familiare si comportano come se fossero anch'esse responsabili, giustificano chi le ha percosse. La postura può essere dimessa, ma non facciamoci ingannare se invece appare sprezzante e sicura: chi subisce violenza da molto tempo può sviluppare un atteggiamento che, a prima vista, può sembrare aggressivo, ma che nasconde la paura di dovere parlare di quello che sta vivendo.

L'operatore che si avvicina ad una donna vittima di abusi deve accantonare stereotipi e pregiudizi e leggere i segnali di disagio, con qualsiasi modalità vengano espressi e creare la situazione per gettare le basi di una relazione di aiuto.

Anche il **maltrattante** deve essere oggetto di attenzioni particolari. È spesso un manipolatore e un bugiardo, socialmente stimato con ottimi rapporti con il resto della collettività, normalmente in grado di controllarsi fuori dall'ambiente domestico, ma violento all'interno delle mura di casa.

Che dire poi della manipolazione attuata dallo stalker così estremizzata a tal punto che egli stesso si crea un mondo personalizzato dove i rapporti e le relazioni interpersonali sono esclusivi e avulse dalla realtà che lo circonda?

Un altro aspetto da non sottovalutare deve essere quello della cosiddetta **violenza assistita da parte di minorenni**: tali vittime, oltre a manifestare comportamenti finalizzati a non affrontare l'emozione negativa che ne deriva (confusione o rabbia), considerano l'uso della violenza normale nelle relazioni affettive e non; trasmettono poi all'esterno forme di violenza in ambiti sociali più ampi (amici, compagni di scuola, insegnanti) evidenziando forme attive o passive di bullismo.

Infine va prestata attenzione alle situazioni di **maltrattamento di animali** che spesso sono correlate a situazioni di violenze familiari perpetrate a danno di donne e minorenni e possono offrire la chiave di lettura di un disagio ben più ampio che coinvolge al tempo stesso più soggetti.

### PIANO DI SICUREZZA

Una volta che la donna ha svelato di essere vittima di violenza domestica, l'operatore ha il dovere di verificare che la stessa abbia una strategia di auto-protezione e affiancarla nella sua messa in atto. Avendo una conoscenza profonda del maltrattante, le vittime sono nella condizione di fornire tutte le informazioni utili a garantire la loro sicurezza.

La prima fase per la stesura di un efficace piano di sicurezza è quella dell'ascolto della vittima e, in seguito, dell'analisi delle strategie che la stessa vittima può mettere in campo per difendere se stessa e gli eventuali figli. La fase successiva sarà quella di informare la donna sulle altre opzioni disponibili sul territorio (centri antiviolenza, case rifugio, servizi socio-sanitari, ecc.) e degli obblighi di legge previsti.

Questo atteggiamento permette alla donna di sviluppare un sentimento di fiducia nei confronti dell'operatore: attraverso un'azione trasparente nei suoi confronti si evita la sua chiusura e si sostiene la sua volontà di affrancarsi dalla relazione violenta.

## LE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE

# CHE SUGGERIMENTI DARE ALLE VITTIME

📍 Raccogliere ogni particolare che può diventare una fonte di prova: conservare le prove di ogni contatto con il maltrattante, documentare ogni forma di comunicazione o qualsiasi episodio su un diario personale o su un agenda, non dimenticare nessuna minaccia scritta o verbale, non distruggere, in un momento di sconforto, i nastri della segreteria telefonica, i biglietti, le lettere, le e-mail o i regali, stampare le e-mail, registrare le telefonate.

📍 I referti medici diventano importantissimi per evidenziare i maltrattamenti fisici, così come le certificazioni di uno psicologo in caso di violenza psicologica o stalking.

📍 Studiare un piano di sicurezza perché la vittima sia responsabile in prima persona della propria sicurezza: tenere pronta una lista di numeri di telefono utili (es. della polizia, di amici, di centri per la violenza domestica, di un avvocato, ecc.); informare coinquilini, amici, familiari sulla propria situazione; tenere in macchina una borsa per le emergenze e del denaro, nel caso in cui non fosse possibile rientrare a casa; avere sempre il pieno di benzina, parcheggiare in posti sicuri e illuminati, fare attenzione ai veicoli che seguono e annotare le targhe; individuare una persona fidata da contattare e un posto sicuro in cui incontrarla; portare sempre con sé un telefono cellulare, utilizzando la funzione chiamate rapide o chiamate vocali;

variare le proprie abitudini di vita; sul posto di lavoro avvisare i colleghi, chiedendo supporto per filtrare le telefonate e supervisionare gli appuntamenti.

📍 Tutelare privacy e sicurezza: rendere sicure porte e finestre, non cambiare numero di telefono, ma farsi installare una seconda linea e un cellulare con utenza diversa da dare solamente a persone limitate e altamente fidate, creare un indirizzo di posta elettronica neutro rimuovendo qualunque informazione personale, bloccare indirizzi e -mail sconosciuti.

📍 Evitare ogni contatto con il maltrattante o lo stalker: l'azione potrebbe involontariamente rinforzare e ripagare la sua condotta. Le vittime devono mostrarsi ferme nella propria decisione di chiudere la relazione o semplicemente di emergere dalla propria situazione, non mostrando alcun dubbio in merito e trasmettendo messaggi chiari ed irrevocabili. I contatti di persona dovrebbero essere evitati e comunque il maltrattante deve essere sempre incontrato in un luogo pubblico o affollato.

📍 Chiedere aiuto: informare la polizia, cercare un supporto legale e appoggiarsi ai centri antiviolenza che possono fornire consulenza, sostegno e aiuto.

S E S I I N T E R C E T T A U N C A S O

# Dalla lettura dei “sintomi”, alla tutela della vittima

## COME RACCOGLIERE LE FONTI DI PROVA

Il delitto di maltrattamenti in famiglia (art. 572 c.p.) così come quello di atti persecutori (612 bis c.p.) hanno necessariamente bisogno di un complesso lavoro di investigazione in ambito di polizia giudiziaria dal momento che gli operatori dovranno tenere in considerazione diversi parametri al fine della ricostruzione dei fatti: in primo luogo la relazione affettiva che, seguendo la normativa, si allarga dalla famiglia “tradizionale” al rapporto tra due persone a prescindere dalla convivenza o dal vincolo matrimoniale, poi gli atti, delittuosi o meno, perpetrati al fine di creare un danno (fisico o psicologico), reiterati nel tempo e quindi connessi ad una precisa finalità criminosa.

Si consideri inoltre che la normativa prevede l’arresto obbligatorio in flagranza di reato, la possibilità di applicare misure di sicurezza previste dalla legge come l’allontanamento dalla casa familiare del maltrattante o l’accoglienza delle vittime e dei figli, effettuata da parte di centri anti violenza in strutture residenziali protette. È quindi chiaro che chi interviene dovrà adottare alcuni schemi di intervento condivisi che serviranno ad affrontare nella dovuta dimensione e con le corrette competenze i casi di violenza di genere e stalking.

Gli operatori della Centrale Radio Operativa oltre ad acquisire tutti i dati identificativi di chi sta chiamando e tutte le informazioni essenziali comprese quelle relative ad altri interventi eseguiti, la presenza di armi in casa, se il maltrattante sia sotto l’influenza di alcol o droghe, se ci sono minori o se lo stesso risulti gravato da precedenti penali, acquisendo queste notizie anche direttamente dalla persona chiamante, redigeranno una relazione di servizio sulla chiamata ricevuta all’interno della quale saranno precisati anche eventuali rumori, voci concitate, pianti o grida percepiti.

Anche la pattuglia che interviene, prima di accedere alla casa dove è avvenuto il fatto, dovrà fare attenzione ai rumori, alle voci, alle grida distinguibili dall’esterno, tenendo ben presente che tutto ciò che viene rilevato durante il primo intervento sarà irripetibile e che qualsiasi particolare non repertato potrebbe andare perso. È necessario che venga rilevato nell’immediatezza chi e quante persone siano presenti nella casa, con particolare attenzione alla presenza dei minori dei quali è necessario accertare le condizioni fisiche, relazionando poi se siano agitati, se piangono o altro. Buona norma sarà eseguire un rapporto video/fotografico sulle condizioni dell’abitazione evidenziando segni di colluttazione, su eventuali oggetti fuori posto o rotti o possibili armi proprie o improprie presenti, procedendo al sequestro di quanto ritenuto utile ai fini delle indagini.

## Q U A N D O   S I   I N T E R C E T T A   U N   C A S O

A supporto dell'indagine dovranno essere verificate e annotate anche fotograficamente le eventuali lesioni riportate dalla vittima che dovranno poi essere refertate. Il tutto dovrà essere annotato in un preciso ed accurato verbale, così come le informazioni acquisite dalla vittima e da chiunque possa riferire sui fatti (vicini, conoscenti, ecc.).

Esistono strumenti che supportano gli operatori di polizia giudiziaria permettendogli di intervenire con metodologie idonee a classificare il caso specifico. Con il metodo SILVIA (Stalking inventory per vittime e autori) è possibile comprendere le dinamiche che affliggono la vittima di stalking in modo da evidenziare la situazione delle molestie subite, mentre il metodo EVA (ESAME VIOLENZE AGITE) è un ottimo strumento di primo intervento per i casi di liti in famiglia.

### COME RACCOGLIERE UNA DENUNCIA/QUERELA

È necessario premettere che i reati di riferimento (art. 572 e 612 bis) sono differenzialmente perseguibili: solo per gli atti persecutori è necessaria la proposizione di una querela di parte (ricevibile entro 6 mesi e la cui remissione è soltanto processuale), mentre il reato di maltrattamenti in famiglia è procedibile d'ufficio. Occorre comunque tenere presente che la persona che subisce violenza, presentandosi presso un ufficio di polizia, non necessariamente sarà intenzionata a concretizzare un atto formale. Potrebbe infatti avere solamente necessità di un confronto o di un supporto da parte di una figura di per sé terza rispetto alla problematica da evidenziare. Non sempre le

vittime riescono ad esprimere o quantomeno a fare emergere il quadro delle violenze subite e quindi il compito di chi le sta accogliendo dovrà necessariamente essere quello di aiutarle nell'analisi della propria condizione. Sarebbe necessario quindi che l'operatore/operatrice accogliesse la vittima in un luogo idoneo adottando un atteggiamento capace di ridurre il senso di disagio della vittima ed evitando espressioni dissuasive rispetto all'eventuale querela/denuncia o al semplice esposto. I fatti dovranno essere esposti nel modo più esaustivo e completo possibile, ricostruendo, possibilmente con dovizia di particolari, tutti gli episodi di violenza e le condotte moleste, precisandone la natura, le modalità, i tempi e i mezzi di realizzazione. Occorre sottolineare che la vittima, in quanto tale è in condizione di particolare vulnerabilità e quindi, così come per i minorenni, potrebbe essere assistita da uno psicologo. L'aspetto emozionale della persona dovrà comunque essere rilevato, possibilmente al di fuori da modelli prestabiliti e asettici e, anche ai fini delle indagini, riferito all'Autorità Giudiziaria. L'ufficiale incaricato dovrà verificare se la vittima ha ricorso precedentemente a cure mediche cercando di ricostruire quale sia stata la motivazione e/o l'episodio scatenante, assumere delle dichiarazioni dalle persone informate sui fatti, predisporre una scheda relativa al maltrattante, riferire, se non precedentemente eseguito, relativamente all'accertamento sul luogo in cui avvengono i maltrattamenti. Obbligatoriamente la vittima dovrà essere ragguagliata circa la tutela giudiziaria e le informazioni relative ai centri anti violenza presenti sul territorio.

**Allegato D**

**Linee guida "Bullismo e cyberbullismo - l'azione delle  
polizie locali per la prevenzione nelle scuole"**

**APPUNTI PER L'ATTUAZIONE LINEE GUIDA PROMOZIONE DELLA POLIZIA LOCALE:  
"CONFERENZE TEMATICHE CON LA CITTADINANZA"**

L

# Bullismo e cyberbullismo

**L'azione delle polizie locali per la prevenzione nelle scuole**

**All'interno:**

**Il fenomeno**

*Cosa è importante conoscere dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo per gli operatori di polizia locale che fanno prevenzione nelle scuole*

**Pagina 2/7**

**Come progettare un intervento**

*Un'attività di prevenzione nelle scuole da parte della polizia locale va preparata accuratamente, in stretta collaborazione con alcuni partner strategici*

**Pagina 8**

**Lavorare per target**

*I "giovani" non sono tutti*

**Metodologie**

*Entrare nelle classi e avvicinarsi ai più giovani scontato... e non deve necessariamente farlo per gli operatori o per i ragazzi*

**a 10**

**La testimonianza**

*Un racconto tratto dal caso-studio che ha ispirato questo vademecum: il progetto pilota "MiFidoDiTe?" della Polizia Municipale di Terre d'Acqua (Bologna)*

**Pagina 11**

**Il contatto con il cittadino come priorità del servizio di polizia locale**

Le polizie locali hanno una grande risorsa in termini di contatto con le nuove generazioni: insieme agli insegnanti e a pochi altri entrano in quello spazio privilegiato e delicato insieme che sono le scuole. All'interno delle scuole, gli agenti sono spesso conosciuti per le loro attività di educazione stradale, per la formazione specifica per il "patentino", si tratta quindi di un primo spazio di relazione in cui le polizie locali hanno la possibilità di presentarsi come punto di riferimento, utile e professionale.



Ma le polizie locali hanno competenze che vanno ben oltre il codice della strada e hanno un ruolo per il quale è essenziale unire alla professionalità la vicinanza e l'empatia.

Entrare nelle scuole e parlare con i più giovani anche di temi per loro vitali, come la vita di relazione che erroneamente spesso chiamiamo "virtuale", permette a loro di crescere e di muoversi in modo più consapevole in un mondo spesso rischioso, e agli adulti, professionisti della sicurezza in questo caso, di conquistare la loro fiducia e presentarsi come aiuto concreto e non come minaccia.

**Dalla Raccomandazione Tecnica "Linee guida per la promozione del ruolo e dell'immagine della polizia locale" - D.G.R. 612/2013**  
**Linea guida 1: Contatto con il cittadino**  
**Azione 6: Conferenze tematiche con la cittadinanza**

"È importante riuscire ad organizzare momenti dedicati di confronto e di dibattito rivolti ai cittadini, agli studenti (delle classi medie e superiori), ma anche rivolti alle categorie produttive, dell'associazionismo comunale, ecc. In questi incontri saranno presentati contributi elaborati da esperti del settore affiancati da personale della polizia municipale. Questi ambiti di intervento devono quindi essere interessati sia a livello operativo, sia comunicativo così da creare una vera e propria rete all'interno della quale il cittadino deve sentirsi coinvolto e in qualche modo protetto. Parlare per esempio di stalking, di bullismo, di violenza di genere, di uso e abuso di alcol e sostanze stupefacenti, codice della strada, ecc., risulta utile per conoscere le problematiche ad essi legate, le soluzioni che possono essere attivate, sapere a chi rivolgersi ed in quali ambiti. Si può così creare una nuova modalità per diminuire il senso di insicurezza diffuso sul territorio, muovendosi anche sul piano comunicativo e di confronto con la gente."

## I L F E N O M E N O

# Bullismo e Cyberbullismo

## Il bullismo: di cosa parliamo

Il bullismo può essere definito come l'esposizione ripetuta nel tempo ad azioni offensive messe in atto da uno o più compagni (Olweus, 1986). Si caratterizza per tre peculiarità: l'intenzionalità, la persistenza, l'asimmetria.

Il bullo tipicamente è il soggetto che nell'interazione si mostra più forte, più anziano, più grande, mentre la vittima solitamente possiede caratteristiche o diversità fisiche o psichiche che lo rendono vulnerabile. Qualsiasi elemento distintivo può essere una buona scusa per gli aggressori, che li assumono e comunicano a pretesti.

Il bullismo si sostanzia in un abuso di potere, di forza, in forma psicologica (esclusione, maldicenza), verbale (minacce, offese, prese in giro), o fisica (aggressioni, estorsioni, furti, danneggiamenti).

Altri due elementi tipici e necessari per la dinamica del bullying sono: l'assenza di sostegno (che conduce a isolamento, spesso per timore di rappresaglie e vendette) e gli esiti negativi, cioè danni, che possono comportare conseguenze per la salute anche a lungo termine quali ansia, depressione, disistima, disadattamento sociale.

Conseguenze negative si determinano peraltro anche nel bullo (per l'esperienza dell'interazione vittima-carnefice): relazioni impostate sulla sopraffazione, il circondarsi di gregari invece di amici, lo sviluppo di relazioni affettive distorte, la tenuta di condotte antisociali.

Secondo questa prospettiva, il bullismo è espressione di un disagio relazionale ed evolutivo (tanto nella vittima quanto nel carnefice), che si esprime attraverso indicatori come: identità instabile, mancata integrazione nel gruppo-classe, stile educativo familiare autoritario o permissivo, anomia normativa e relazionale a scuola.

Il bullismo prevede dinamiche complesse, in cui si possono riconoscere diversi ruoli nell'interazione: il bullo e la vittima, naturalmente, ma anche l'aiutante, il sostenitore, il difensore, l'outsider (cioè colui che non prende posizione, ma che con una condotta apparentemente neutra può decretare in modo decisivo dinamiche e conseguenze).

L'adulto non riesce quasi mai a cogliere ciò che accade o ne sottovaluta il significato.

## Il cyberbullismo: di cosa parliamo

Oggi abbiamo una definizione normativa, contenuta nella recentissima legge 71 del 2017, secondo la quale il cyberbullismo consiste in qualsiasi forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto di identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti online aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso, o la loro messa in ridicolo.

Il linguaggio adottato dal legislatore appare innovativo ma può porre potenziali problemi applicativi in relazione, ad esempio, alla tassatività delle condotte e degli eventi prefigurati, su cui verrà presto chiamata ad esprimersi tanto la dottrina quanto la giurisprudenza.

Ponendosi in un altro piano, occorre considerare che attualmente più di 1/3 del bullismo avviene on line (come anche i rapporti sociali probabilmente), pertanto non poteva essere ulteriormente procrastinata una presa di posizione da parte del legislatore. Appare invero che uno dei principali problemi risieda nella scarsa consapevolezza, tanto nei giovani che utilizzano – magari cyberbullando più o meno volutamente – i social media, quanto negli adulti che dovrebbero vigilare, intervenire, correggere.

## I L F E N O M E N O : I L B U L L I S M O

# Cos'è (e cosa non è) il bullismo



Per bullismo si intendono tutte le azioni di sistematica prevaricazione e sopruso messe in atto da un "bullo", ovvero un bambino/adolescente o un gruppo di bambini/adolescenti, nei confronti di un altro bambino/adolescente, percepito come più debole ed identificabile come la "vittima".

Possiamo parlare di bullismo quando le azioni sono ripetute nel corso del tempo, in modo volontario e con un disequilibrio di potere; non si tratta perciò di un singolo atto ma di una serie di comportamenti portati avanti reiteratamente sulla stessa persona con l'obiettivo di avere potere, umiliare e sottomettere.

Il fenomeno del bullismo coinvolge altre figure oltre a quelle centrali del bullo e della vittima: quella di chi in modo attivo (i cosiddetti gregari) sostiene, incita e sprona il bullo e quella di chi in modo passivo (i cosiddetti astanti) osserva senza intervenire e resta neutro e distaccato da quanto sta avvenendo sotto i propri occhi. Queste figure sono determinanti, perché rafforzano il bullo, che trae soddisfazione proprio nell'umiliare la sua vittima in pubblico.

Il bullismo non è fatto solo di atti di violenza fisica (cosiddetto bullismo diretto), ma anche di violenze psicologiche (cosiddetto bullismo

indiretto), tanto gravi e dolorose quanto schiaffi e pugni, cioè in azioni volte ad umiliare la vittima attraverso maldicenze, esclusione dal gruppo, isolamento, pettegolezzi, calunnie, insulti.

Il bullismo si distingue dai banali litigi o screzi per questi **tratti distintivi**:

- ☹ i protagonisti sono bambini o adolescenti, in genere in età scolare, che condividono lo stesso contesto, più comunemente la scuola, ma anche le squadre sportive o i luoghi di incontro, come i parchi e i giardini pubblici;
- ☹ non vi sono adulti presenti, gli atti di violenza accadono in assenza di figure adulte;
- ☹ gli atti di prepotenza, le molestie e le aggressioni sono intenzionali, messi cioè in atto con l'intento di ferire, offendere e per provocare un danno alla vittima;
- ☹ sono persistenti nel tempo e ripetuti, ovvero durano nel tempo per settimane, mesi;
- ☹ esiste asimmetria nella relazione, ovvero uno squilibrio di potere tra chi compie l'azione e chi la subisce, per ragioni di età, forza, genere o per la popolarità che il bullo ha nel gruppo dei suoi coetanei;
- ☹ la vittima non è in grado di difendersi, è isolata, ha paura perché teme vendette e si vergogna di quanto le sta accadendo.

## IL FENOMENO: IL BULLISMO

### I ruoli



Il **bullo** è chi compie le azioni prevaricatorie ripetute nei confronti della vittima. In genere ha un forte bisogno di potere e di autoaffermazione e vuole attirare l'attenzione su di sé; è impulsivo ed ha difficoltà nell'autocontrollo, fatica a rispettare le regole, è spesso aggressivo non solo verso i coetanei ma anche verso gli adulti; ha scarsa capacità di empatia e scarsa consapevolezza delle conseguenze delle sue azioni, non mostra sensi di colpa. Il comportamento del bullo è spesso rafforzato dal gruppo di gregari che lo sostengono e lo fomentano negli atteggiamenti violenti.

La **vittima** di norma ha caratteristiche particolari, non viene scelta a caso dal bullo. E' in qualche modo "diversa" dagli altri, può venire da altri paesi, avere un'altra religione, portare l'apparecchio ai denti, può vestirsi in modo strano; ha solitamente pochi amici e difficoltà a socializzare, pertanto risulta più isolata e sola; è caratterialmente meno forte, più sensibile, più introversa e non reagisce alle prepotenze se non chiudendosi ancora più in se stessa ed isolandosi. La vittima prova sentimenti di rabbia, paura, colpa e vergogna che minano ancor più l'autostima favorendo perciò il proseguire degli atti di bullismo per la mancanza di reazione.

Gli **astanti** sono una maggioranza silenziosa, osservatori immobili di atti di prevaricazione, che pur non approvando le prepotenze di fatto le tollera e non interviene in difesa della vittima per paura di ritorsioni o per conservare la tranquillità personale. Gli astanti (o neutri) nel momento in cui rompono gli schemi della fase del bullismo schierandosi dalla parte della vittima, sia direttamente che chiedendo l'aiuto di terzi adulti, possono essere determinanti per il cessare delle azioni di bullismo.

## Cosa consigliare

### Ai ragazzi:

- ☹ non vergognarti per ciò che accade, non è colpa tua;
- ☹ chiedere aiuto non significa essere deboli o essere una spia, ma è il primo passo per risolvere una situazione di sopraffazione;
- ☹ parla con gli adulti e chiedi il loro aiuto;
- ☹ racconta agli insegnanti o ad altre figure di riferimento (es. allenatori, insegnanti extra scolastici) ciò che accade, magari con l'aiuto di qualche compagno di classe;
- ☹ parlane con la tua famiglia;
- ☹ non isolarti, non è capitato solo a te;
- ☹ ricordati che non sei solo;
- ☹ se assisti o hai notizie di episodi di bullismo, intervieni o chiedi aiuto, anche se la situazione non ti riguarda;
- ☹ non mostrarti impaurito, spaventato o arrabbiato se vieni preso di mira in una situazione di bullismo: questo alimenta le voglie del bullo;
- ☹ aiuta chi è in difficoltà.

### Ai genitori:

- ☹ prestate attenzione ai segnali di malessere
- ☹ create un clima di dialogo, comprensione e ascolto;
- ☹ non sottovalutate ma nemmeno estremizzate eventuali episodi che vi vengono sottoposti, ma analizzateli lasciando i ragazzi liberi di manifestare i sentimenti e le emozioni provate;
- ☹ abbiate fiducia negli insegnanti e stabilite con loro un dialogo concreto;
- ☹ promuovete comportamenti relazionali positivi in famiglia, sottolineando l'importanza dell'empatia, dell'identificazione con l'altro e delle conseguenze dei comportamenti;
- ☹ stimolate i ragazzi a entrare in relazione con i coetanei e a non isolarsi;
- ☹ spiegate che aiutare un compagno in difficoltà non significa "fare la spia" o "essere traditori", ma che difendere i più deboli è un atto vincente e di grande coraggio;
- ☹ date voi per primi il buon esempio.

## IL FENOMENO: WEB E CYBERBULLISMO

# A proposito di web e social media

Quando si parla di **social network**, si fa riferimento a quegli applicativi informatici che vengono usati, soprattutto con smartphone e tablet, allo scopo di condividere con altri e commentare contenuti grafici, testuali, fotografici e filmati. In questo momento tra la popolazione italiana più giovane i **più diffusi** ed utilizzati sono:

-  INSTAGRAM (700 milioni di utenti nel mondo, 14 milioni in Italia);
-  SNAPCHAT (300 milioni di utenti nel mondo, 2 milioni in Italia);
-  YOUTUBE (oltre 1 miliardo di utenti nel mondo, 24 milioni in Italia) 
-  WHATSAPP (1,2 miliardi di utenti nel mondo). 

Meno usati dai ragazzi altri social, magari più conosciuti dagli adulti, come FACEBOOK  o FB MESSENGER 

In tutti i casi comunque i giovani ed i giovanissimi utilizzano i social soprattutto per **condividere contenuti visuali** (foto e video), piuttosto che testi. Molto diffusa è la creazione e pubblicazione di dirette video e “storie” con immagini visualizzabili per poche ore.

Tutti i social si caratterizzano per la possibilità di far conoscere, sostanzialmente in tempo reale, ad un pubblico, più o meno vasto, indefinito o selezionato, contenuti testuali o visuali, che possono essere condivisi, commentati o ricevere “like” (che non significa esattamente gradimento, poiché si possono anche esprimere “like negativi”).



I social network richiedono innanzitutto la creazione di un **profilo personale**,

più o meno dettagliato; per fare ciò non occorrono particolari competenze tecniche: è un'operazione semplice ed immediata. Di solito il profilo (l'account) si caratterizza per un nome, una foto ed una bio dove sono sintetizzate informazioni di sé che l'utente desidera far conoscere agli altri. I profili possono essere pubblici (rari tra i giovani), i cui contenuti sono cioè liberamente visibili a tutti coloro che hanno un profilo sullo stesso social network, ovvero privati, cioè con contenuti accessibili solo da utenti che il titolare dell'account ha preventivamente accettato come

“amici/followers/iscritti” (normalmente a condizione di reciprocità).

Anche nel caso di account non pubblici, la possibilità che i contenuti inseriti escano dalla cerchia degli amici è più che concreta e possibile, dato che con il meccanismo della condivisione si determina un effetto diffusorio che cresce con progressione esponenziale. Chi condivide un contenuto del profilo di altri (ad esempio una foto), infatti, porta alla conoscenza del proprio pubblico (che può essere ed anzi è diverso dal pubblico della persona che ha inserito la foto sul social) tale contenuto, e così via. L'effetto è una sostanziale **perdita di controllo** del contenuto, che potenzialmente può così raggiungere un pubblico sostanzialmente infinito in un arco di tempo indefinibile, per cui è corretto affermare che i contenuti pubblicati sui social sono persi per sempre.

## IL FENOMENO: WEB E CYBERBULLISMO



Si suole dire che **ciò che si immette sul web diventa del web**, ed in effetti è così: anche se il contenuto venisse rimosso, c'è sempre il rischio che qualcun altro abbia fatto uno "screenshot" del contenuto o l'abbia salvato su di un dispositivo per ripubblicarlo!

Per esempio: inserire sul proprio account Instagram o sul proprio canale Youtube una foto od un video scattata/ripreso in gita scolastica, in cui vengono ritratti/ripresi compagni o professori mentre banalmente fanno gli stupidi, equivale a mettere a disposizione di chiunque la foto o il video. E se il video o la foto sono sconvenienti, offensivi, ovvero pubblicati senza il consenso degli interessati (per i minorenni significa col consenso dei genitori), il danno che si determina è sostanzialmente irreparabile ed irreversibile. Con tutto ciò che ne consegue in termini di responsabilità penale, civile e morale.



L'azione della condivisione rende corresponsabile dell'eventuale danno colui che condivide.

Chi pubblica una foto od un video spesso cerca la massima visualizzazione del contenuto, ma questo non è tanto vero quando si parla di contenuti pubblicati da adolescenti in profili chiusi. Ciò che in realtà si cerca sono i **commenti** ed i **like**.

I commenti sono il feedback del successo del video o della foto e rappresentano spesso il vero divertimento prodotto dai social. Ma nel linguaggio della generazione digitale, la stessa funzione è esercitata dai like, quasi sempre espressi con **emoticon**.



La possibilità di commentare e ricommentare i contenuti eleva il pubblico da semplice spettatore a protagonista, cioè lo fa partecipare: è la **chiave del successo di tutti i social network!**

Occorre però sapere che quando il commento è offensivo, l'effetto e le responsabilità sono le stesse indicate sopra, perchè il commento è visibile da tutti coloro che possono visualizzare il contenuto nel profilo dell'autore. Lo stesso dicasi per i like.

Per quanto riguarda **whatsapp** e **telegram**, si tratta di applicativi per l'invio e la ricezione di messaggi che danno la possibilità di creare gruppi (chat) chiusi, all'interno dei quali tutti i componenti possono vedere e commentare gli stessi contenuti. Di fatto quindi possono funzionare come un social network, con la possibilità, facilissima e pericolosissima, che tali contenuti e commenti escano dalla cerchia dei partecipanti alla chat (ad esempio tramite gli screenshot). La giurisprudenza ha da tempo chiarito che una conversazione all'interno di una chat è da considerare privata, ma – oltre al pericolo dell'uscita all'esterno del gruppo – possono determinarsi meccanismi di esclusione/derisione/offesa/aggressione tipici del cyberbullismo.

Un cenno si deve fare ad un social, non molto diffuso ma utilizzato per lo più da adolescenti che presenta aspetti di criticità molto marcati: **ASK**. Si tratta di un social network che permette di proporre domande, anche in forma anonima, sul profilo di qualsiasi utente, il quale può decidere se rispondere o meno. Non sono previsti filtri o forme di controllo né sull'accessibilità all'account, che di fatto è sempre pubblico, né sui contenuti.



L'utilizzo dei social, infine, qualora non si agisca appositamente sulle impostazioni dell'account, **rende noto il luogo e l'ora in cui è avvenuta l'immissione del contenuto**, con tutto ciò che – anche di rischioso – comporta in termini di rintracciabilità del titolare del profilo.

## I L F E N O M E N O : W E B E C Y B E R B U L L I S M O

# Cosa consigliare?

### Ai ragazzi:

- ☉ Creare sempre **profili non pubblici** e selezionare bene le "amicizie": pochi, buoni e conosciuti amici, invece di tanti e sconosciuti.
- ☉ Avere sempre presente che **dietro una bio può celarsi una persona molto diversa da quel che appare**. Per creare un profilo infatti non occorre un documento o un'autenticazione: basta avere una connessione, creare un nome utente (inventato?), pubblicare una foto (anche presa in rete) e scrivere una bio credibile. Chi si cela veramente dietro queste informazioni non si può sapere, per cui occhio alla approvazione di amicizie/follower/iscrizioni poco meditata!
- ☉ Pensare sempre bene ai contenuti che si pubblicano. Vale la regola di **non pubblicare contenuti che riguardano altri che non si vorrebbero pubblicati per se stessi**. Una foto buffa di un compagno di scuola ritratto in una posa ridicola o sconveniente può far ridere (anche lui magari) quando viene mostrata agli amici intimi. Ma se fosse vista da sconosciuti? O da altri ragazzi che non fanno parte della cerchia di amici o compagni? Dai propri genitori o dai propri professori? E se fosse vista fra qualche anno, magari da un consulente aziendale di un possibile datore di lavoro? Questo peraltro vale tanto per la vittima di bullismo che per il bullo.
- ☉ Attenzione ai commenti e alle condivisioni: la **condivisione equivale alla pubblicazione**. Se condivido un video offensivo pubblicato da altri, mi rendo corresponsabile dell'eventuale danno provocato alla vittima.
- ☉ Oltre a ciò che si pubblica, è necessario fare grande attenzione in generale a ciò che si condivide, anche privatamente: meglio sempre evitare di mandare in chat private (anche agli amici) contenuti che potrebbero crearci problemi o disagio se diffusi pubblicamente.

### Agli adulti:

I social network utilizzati dai giovanissimi sono spesso poco conosciuti dagli adulti, che ne usano solitamente altri (Facebook, Twitter, Linkdin), con l'eccezione di Whatsapp.

Gli adulti però non debbono sottovalutare i rischi e le responsabilità (anche risarcitorie) che li possono coinvolgere. Come fare?

Posto che risulta sempre più difficile negare ai propri figli la disponibilità di uno smartphone (che ormai ottengono mediamente intorno ai 12 anni), il dovere è quello di controllarne strettamente l'utilizzo, preferibilmente proprio assieme ai figli a cui occorre insegnare regole, limiti, possibilità e rischi.

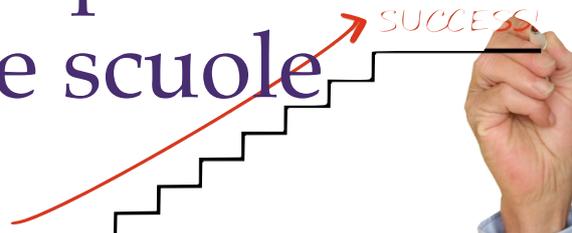
I genitori e gli adulti in genere possono coinvolgere i ragazzi e farsi insegnare da loro come si utilizzano (cercando lo stesso di informarsi anche da sé), tenendo sempre a mente che i social network possono essere al tempo stesso formidabili strumenti di buona conoscenza, socializzazione, formazione di pensiero critico, ma parimenti micidiali strumenti di cattiva conoscenza, di bullismo e di diffusione di stereotipi e bufale. Un'occasione e un pericolo.

I giovani sono (forse) più esposti al rischio di cadere vittima (o carnefice) dei pericoli dei social network: perché sono più ingenui, perché pensano e agiscono velocemente, perché in generale sottovalutano i pericoli che li possono minacciare.

Spetta ai genitori ed agli educatori il compito di sorvegliare, indirizzare, correggere e, perché no, di impedire e di proteggere.

## C O M E P R O G E T T A R E U N I N T E R V E N T O

# I passi preliminari per lavorare con successo nelle scuole



Il primo contatto **con le scuole** deve avvenire la primavera precedente: presentare ai Dirigenti Didattici il progetto, che deve essere discusso in Collegio Docenti e inserito nel Piano di Offerta Formativa.

Prendere contatti con gli insegnanti coordinatori per definire il calendario degli incontri, tenendo conto delle esigenze didattiche e dei limiti organizzativi del Comando.

Organizzare un incontro preventivo con gli insegnanti per conoscere le varie problematiche di ciascuna classe, tarare gli incontri nella giusta direzione e soffermarsi su eventuali criticità delle classi o dei singoli ragazzi; *i docenti sono fondamentali per l'impostazione di un programma diversificato sia in base alle diverse fasce di età dei ragazzi, che risultano essere molto differenti per via delle varie fasi dello sviluppo emotivo/cognitivo, che per eventuali meccanismi interni alle varie classi che dovessero essere presenti.* È fondamentale stabilire un rapporto fiduciario e di grande dialogo con i docenti per stabilire obiettivi comuni e definire a monte le strategie per la risoluzione di eventuali problematiche, anche ricercando una continuità con il lavoro che gli insegnanti possono portare avanti in autonomia nelle classi.

Anche le famiglie dei ragazzi devono essere a conoscenza del progetto ed è per questo opportuno predisporre un modulo contenente la descrizione del progetto e la liberatoria da far firmare ai genitori dei minori per le riprese foto e video da effettuare in aula.



L'organizzazione **interna al Comando** per la realizzazione di una simile attività comporta di tenere conto anche dei tempi necessari per la predisposizione del materiale da utilizzare negli incontri, per i contatti con i docenti in corso di realizzazione e per il confronto tra gli operatori impegnati nell'attività al fine di valutare, modificare o affrontare eventuali problematiche o nuovi temi emergenti dagli incontri.

Va creato un team con personale della polizia locale motivato e interessato sia al tema, sia al target di riferimento: lavorare con gli adolescenti è delicato ed è indispensabile che gli operatori siano in grado di stabilire un rapporto di comunicazione attiva. La forza del team è data anche dalle caratteristiche individuali degli operatori incaricati, che devono essere sì intercambiabili, ma anche sapersi presentare con attitudini e sensibilità diverse per entrare meglio in sintonia con gli studenti.

Per la formazione degli operatori incaricati del progetto, è necessaria una competenza di base sui fenomeni da approfondire in classe, anche attraverso una semplice lettura di testi. Grande supporto per l'autoformazione, ma anche per il reperimento di materiali utili per gli incontri, è l'utilizzo di risorse web dedicate. Per la metodologia da utilizzare negli incontri, si suggerisce di prendere contatto con i Comandi che già hanno realizzato attività analoghe, per un confronto diretto tra operatori.



È utile anche garantirsi la collaborazione dei servizi sociali del territorio per eventuali situazioni che possano richiedere l'intervento di **psicoterapeuti dell'età infantile**, anche se auspicabilmente le eventuali situazioni di disagio intercettate possono essere affrontate e risolte in sinergia tra Polizia Municipale, insegnanti e famiglie.

## LAVORARE PER TARGET

# Perché i giovani non sono tutti la stessa cosa...

*Gli obiettivi vanno distinti in base alle fasce di età dei ragazzi coinvolti tenuto conto dei livelli di capacità cognitiva e dello sviluppo psico-emozionale e tarati anche in base alle esigenze specifiche delle singole classi emerse in seguito ai colloqui con gli insegnanti. Qui alcuni suggerimenti utili, in particolare pensati per le Scuole Medie*

Per le **classi prime**, vanno toccati i temi della **conoscenza e dell'accettazione di sé**, al fine di rafforzare l'autostima, trattando e analizzando il concetto di **pregiudizio**; valorizzare le differenze fisiche, caratteriali e sociali, presentandole come una ricchezza per tutto il gruppo e non come un'occasione di esclusione. I fenomeni del bullismo e del cyberbullismo vanno presentati **ragionando sui ruoli** (bullo, vittima, gregari, sostenitori, spettatori, difensori), sui loro comportamenti e sulle rispettive responsabilità. Analizzare l'importanza dell'**empatia**, con approfondimenti anche sul concetto di **emozioni**, sulle **modalità relazionali da attivare** con adulti e coetanei, sull'importanza e la necessità del rapporto di **fiducia con gli adulti** come figure di riferimento che spesso possono essere d'aiuto per risolvere i problemi e non solo come figure responsabili delle punizioni.

Per gli alunni delle **classi seconde**, già più orientati e protagonisti nel mondo dei social, oltre ai concetti sviluppati per le prime, è necessario analizzare più in profondità il **funzionamento di web e social media**, al fine di consentire loro un utilizzo consapevole e corretto della rete: come **proteggere i dati personali**, rendere riconoscibili i **rischi** connessi all'utilizzo improprio dei social, accrescere la consapevolezza delle **responsabilità** morali e legali derivanti dai propri comportamenti anche sul web. Fondamentale è fare capire loro le caratteristiche specifiche della rete in termini di velocità di **diffusione di immagini e notizie**, l'impossibilità di arresto e controllo di tale processo, la **perdita di possesso** di tutto ciò che si condivide on line, l'**imprevedibilità** dell'utilizzo da parte di terzi.

Per le **classi terze**, l'età e la maturazione degli alunni permette di andare oltre i temi citati prima, arrivando a toccare questioni di maggiore delicatezza, quali le **dipendenze emotive e sociali dal gruppo**, così come alimentate e potenzialmente amplificate dai social media, con approfondimento dei fenomeni del **sexting**, del **grooming** e sull'utilizzo delle **chat**. Considerato lo sviluppo psicologico dei ragazzi i temi dell'accettazione di sé e dell'altro possono essere ampliati fino al riconoscimento di sé quale individuo autonomo ed unico, non uniformato alla massa. Fondamentale anche in questo caso soffermarsi su **responsabilità** morale e legale delle proprie azioni e sul rafforzamento dei rapporti con le **figure adulte** di riferimento.



## LE METODOLOGIE

# Confrontarsi con i ragazzi e non fargli la lezione...

Il cuore del successo di un progetto di questo tipo è il rapporto di fiducia che si costruisce con i ragazzi. Per questo è necessario:

- utilizzare un linguaggio comprensibile e adatto alla loro età
- presentarsi e usare il nome proprio
- usare un atteggiamento informale, dandosi del tu
- entrare in aula in divisa ma non utilizzarla, lavorando con loro in modo informale ma sempre nel rispetto dei ruoli.

Gli interventi in aula non devono essere presentati come classiche lezioni frontali, ma devono fondarsi sulla partecipazione, anche attraverso l'utilizzo di video, di immagini o di fatti di cronaca che devono poi essere analizzati e discussi con i ragazzi, come occasione per confrontarsi con loro, raccogliere le loro opinioni e le loro eventuali esperienze dirette o raccontate e raccontare loro una prospettiva diversa, sempre centrata sui temi dell'empatia, dei pregiudizi e delle emozioni.

Per favorire il rapporto fiduciario e un clima favorevole alla partecipazione attiva dei ragazzi, è utile utilizzare giochi cooperativi, centrati sulle tematiche trattate.

Eventuali video, immagini o presentazioni utilizzate negli incontri vanno pensati come traccia e stimolo per la discussione e non come materiale da studiare o "imparare".

Per gli incontri prevedere uno spazio ampio, per consentire maggiore possibilità di movimento e di interazione con i ragazzi e scegliere un orario che includa la ricreazione, per potere condividere con gli alunni anche un momento aggregativo e confidenziale per eventuali domande o segnalazioni che i ragazzi possono non sentirsi di fare di fronte ai compagni.

Utilizzare **canali social** dedicati al progetto come supporto è utile per coinvolgere ulteriormente ragazzi e famiglie:

- informazioni e immagini sugli incontri;
- messaggi e comunicazioni sul tema;
- apertura a richieste da parte dei ragazzi.



Al termine del percorso è importante darne una **restituzione pubblica**, in modo soprattutto da coinvolgere e valorizzare l'impegno dei ragazzi. Serate di presentazione in spazi scolastici o cittadini, aperte alle famiglie e alla comunità, in cui i protagonisti sono i ragazzi stessi, cui si può dare il compito di esprimere, rappresentare e condividere con altri ragazzi il percorso fatto, mediante opere di loro produzione (video, slide, mannequin challenge) con il coordinamento e l'ausilio sia degli insegnanti che degli operatori di polizia municipale che hanno seguito il progetto, al fine di rafforzare la responsabilizzazione dei ragazzi e la fiducia e il legame con gli adulti come figure di riferimento.

L A T E S T I M O N I A N Z A

# Una storia a lieto fine

*Sperimentare significa talvolta trovarsi ad improvvisare su situazioni la cui complessità va oltre le previsioni. Un lavoro ben strutturato, basato su una corretta conoscenza della materia trattata, su una metodologia capace di avvicinare e su una rete ampia e consapevole di attori coinvolti permette di ottenere risultati migliori di ogni aspettativa.*



Sabato pomeriggio. Metà novembre. Siamo nella fase iniziale del Progetto e abbiamo svolto solo una manciata di incontri. Una ragazza di seconda media ci contatta con un messaggio sul numero Whatsapp di "MiFidoDiTe": una sua compagna di classe è bersagliata su Instagram dai cyberbulli ed è in grossa difficoltà.

Inizia un dialogo scritto con questa ragazza che inizialmente è diffidente sul rivelare l'identità dell'amica ma una serie di messaggi che si prolungano per ore la portano a fidarsi di noi, ad aprirsi ed a confidarsi anche che la sua amica si autolesiona procurandosi tagli sulle braccia. Ci fornisce il nome dell'amica e per tutelare anche lei che si è esposta a raccontare la storia, la convinciamo a suggerirle di contattarci. Attendiamo qualche ora ed arriva il messaggio della ragazza coinvolta.

Ci scambiamo un po' di messaggi, nei quali lei ci rappresenta le sue difficoltà e il suo momento critico e ci accordiamo per incontrarci il giorno dopo a scuola durante la ricreazione nel mezzo di un incontro del progetto, così che mischiati in mezzo agli altri alunni il nostro incontro possa sembrare un incontro amichevole e di semplice cordialità, senza suscitare interesse o curiosità negli altri alunni.

Stando attenti a non essere udibili dagli altri ragazzi parliamo con lei; la ragazza ci spiega le sue difficoltà, i motivi dei suoi gesti, il forte disagio che prova per gli insulti e gli atteggiamenti che altre due ragazzine le rivolgono da tempo con un inasprimento dovuto all'utilizzo dei social. Con coraggio alza le maniche della maglia e ci mostra i segni della sua disperazione sulla pelle.

Le chiediamo di inoltrarci gli screenshot dei messaggi ricevuti e valutiamo la veridicità dei fatti, parole taglienti, che in un'adolescente fanno male. Ne parliamo subito con gli insegnanti cercando di capire la situazione delle ragazze coinvolte, il rapporto con e nella classe.

Decidiamo assieme agli insegnanti di convocare i genitori per creare una rete di protezione attorno alla ragazza, tracciare un percorso per permetterle di reagire nel giusto modo, riprendere in mano la sua vita e fornirle strumenti per evitare che ricada in altre situazioni simili.

Segnaliamo l'accaduto al Punto di ascolto psicologico dell'Istituto e continuiamo a monitorare la situazione sia attraverso gli insegnanti sia attraverso contatti diretti, costanti ma delicati con la ragazza.

Allo stesso tempo cerchiamo parallelamente di aiutare anche le ragazze responsabili di questi atteggiamenti vessatori; le incontriamo e cerchiamo di spiegare loro la negatività dei loro atteggiamenti e cerchiamo di far percepire loro come si sentirebbero se fossero al posto della loro compagna; le facciamo incontrare con la ragazza bullizzata per metterle in condizione di potersi chiarire e confrontare, e semplicemente guardarsi negli occhi. Da questo incontro si crea un'empatia che modifica il rapporto e che, a detta degli insegnanti, a distanza di poche settimane porta sensazioni nuove all'interno della classe. Spesso per risolvere situazioni che potrebbero degenerare basta solo l'intervento di qualcuno disposto a rompere il muro del silenzio e a chiedere aiuto, per se stessi o per altri.



