

LO STALKING – IL RUOLO DELLA POLIZIA MUNICIPALE: SAPER BEN
ASCOLTARE.....PRIMA DI AGIRE

“Le auspicabili interazioni tra Polizia Locale ed i Servizi alla Persona”

*Federica Cirlini- Dirigente Area Servizi alla Persona
Comune di Quattro Castella (RE)*

Sintesi dell'intervento

L'insicurezza è costituita da una grande varietà di fattori: inserita nell'ambito della qualità della vita e delle relazioni tra le persone, le percezioni di insicurezza dipendono da variabili in parte locali in parte generali, che rimandano sì alla criminalità (il rischio effettivo di subire un reato) ma anche a molti altri elementi sociali, psicologici e culturali.

Con ciò si vuole evidenziare il fatto che la vulnerabilità dei cittadini non è determinata solo dalla **percezione del rischio** riconducibile all'esposizione alla criminalità, ma è influenzata anche da **altri fattori**, come il disagio economico portato dalla globalizzazione, dai problemi connessi all'integrazione sociale delle famiglie, dalla precarizzazione del lavoro e dall'indebolimento del welfare, nonché dal disordine creato dalla conflittualità insita nelle nostre aree urbane.

Affrontare i soli problemi cosiddetti “oggettivi” della sicurezza vuol dire affrontare questioni molto diverse tra loro e non ascrivibili unicamente alla dimensione dell'ordine pubblico, ma sono problemi che investono le politiche pubbliche nel loro complesso.

Quindi anche nei casi di stalking non si affronta solo il reato in sé, crimine che senza dubbio deve essere punito adeguatamente, ma si tratta di compiere una disamina attenta e ponderata del problema che deve essere considerato a monte e che va studiato all'interno delle complicate e delicate dinamiche dalle quali è innescato e che, a sua volta, inevitabilmente innesca.

Lo stalking è soprattutto aberrazione e annientamento, un male che porta alla distruzione sia chi lo agisce, (in quanto lo stalker vive nella vendetta e nella violenza non avendo più altro scopo nella vita se non quello di distruggere la sua preda), sia chi lo subisce e che vive nella costante paura che la sua vita sia rovinata per sempre. Questo crimine non costituisce solo una violazione della libertà individuale, ma anche una situazione psicopatologica che deve essere curata, laddove emergono quadri di evidenti disturbi di personalità, ma soprattutto deve essere applicata una politica di prevenzione, tramite interventi educativi mirati, che siano rivolti ai ragazzi a partire dall'ambito scolastico e familiare.

I servizi sociali spesso sono i primi interlocutori delle vittime di stalking, spesso agito da partner o ex partner, ma anche attuato da vicini di casa, da collaboratori, da amici, da proprietari di immobili nei confronti dei propri inquilini.

Anche tra gli adolescenti vengono messe in atto “vessazioni” e “persecuzioni” che comunemente rientrano nel fenomeno del bullismo ma che sono dei veri e propri atti di stalking.

E' ovvio che la violenza di genere, quella agita all'interno del rapporto di coppia, è quella più frequente, complessa ed impattante anche perché spesso ha ricadute intrafamiliari ed ha effetti devastanti.

I servizi sociali sono chiamati a lavorare dapprima con le vittime e, successivamente, con gli stalker, per cui questi servizi si ritrovano a gestire una multi problematicità.

Chi è in “prima linea” sul territorio ed a diretto contatto con i cittadini e di conseguenza con le problematiche, deve essere in grado di “saper ascoltare” e “saper interagire” con le persone vittime di stalking.

Vittime che quasi mai arrivano ai servizi convinte di voler denunciare il “persecutore” e che, quindi, hanno bisogno di essere accolte, ascoltate, orientate, supportate ed accompagnate nel percorso di denuncia e tutela.

Il primo approccio per qualsiasi operatore che intercetta una persona in difficoltà è fondamentale: qui si gioca quello che gli assistenti sociali chiamano “l'aggancio dell'utente” e la creazione di un rapporto di fiducia. Il primo approccio è fondamentale ed uno degli strumenti importanti da utilizzare è quello **dell'ascolto attivo** (i cui fondamenti teorici sono stati portati da filosofi come Martin Heidegger, da psicologi come Bateson, dagli studi sulle aziende post-industriali e sui rapporti su professionisti e clienti, da sociologi come Marianella Sclavi).

Sempre più spesso con il diversificarsi della nostra società, l'ascolto attivo diventa una competenza di base, indispensabile anche nella vita quotidiana all'interno di una “stessa cultura”. Questa competenza oggi è spesso richiesta anche nei rapporti fra genitori e figli, fra marito e moglie, fra insegnanti e allievi, fra pubblici amministratori e cittadini, fra urbanisti e abitanti. L'ascolto attivo si basa sull'empatia e sull'accettazione. Esso si fonda sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da “un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa” e, comunque, non giudicata.

Quando si pratica l'ascolto attivo, invece di porsi con atteggiamenti che tradizionalmente vengono considerati da “buon osservatore”, ossia, come persone impassibili, “neutrali”, sicure di sé, incuranti delle proprie emozioni e tese a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto si ascolta, è più opportuno rendersi disponibili anche a comprendere realmente ciò che l'altro sta dicendo, mettendo anche in luce possibili difficoltà di comprensione.

In questo modo è possibile stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco. Per diventare “attivo”, l’ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l’altro e quello che dice, ma anche verso se stessi, per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti del proprio punto di vista e per accettare il non sapere e la difficoltà di non capire.

Ciò che è importante sottolineare, è che da questa modalità di ascolto è escluso non solo il giudizio, ma anche il consiglio e la tensione del “dover darsi da fare” per risolvere eventuali problemi espressi dal proprio interlocutore, oltre ad evitare tutte le “barriere della comunicazione”, quali:

- dare ordini
- mettere in guardia
- moralizzare
- persuadere con la logica
- elogiare
- ridicolizzare
- interpretare
- consolare
- cambiare argomento

le quali, in modo più o meno esplicito, costituiscono messaggi di rifiuto.

Il saper ben ascoltare implica il “saper leggere” anche la comunicazione non verbale, la metacomunicazione (Paul Watzlawick, Pragmatica della comunicazione umana) e la prossemica.

Ovviamente l’ascolto attivo è uno strumento fondamentale ma non basta, perché ci si trova di fronte a complessità che richiedono interventi quasi sempre multidisciplinari ed il “dialogo” tra diversi operatori e professionalità (polizia locale, assistenti sociali, medici di base, insegnanti) ed un lavoro di prossimità in cui necessita la presenza di una forte “rete locale”, costruita attraverso l’integrazione dei servizi, non solo comunali, ma anche di quelli erogati dal privato sociale.

Rilevare, accertare e trattare un caso di stalking comporta un intervento delicato e complesso che presuppone un alto grado di competenza e professionalità in ciascuno degli operatori che, pur con compiti e modalità diverse, vi prendono parte.

L’intervento non può essere settoriale ma sinergico, non un intervento standard, ma creato appositamente per ogni situazione, perché ogni persecuzione, ogni stalker e ogni vittima, hanno una propria storia e soprattutto una propria evoluzione.

Implica, inoltre, operare con un’ottica allargata che tenga in considerazione contemporaneamente aspetti fisici e psicologici, aspetti individuali e relazionali; conoscenza della rete e delle risorse dedicate, elaborazione di buone prassi.

Oltre il saper ascoltare ed interagire è importante anche il saper attivare una rete di istituzioni e formazioni sociali, per cui è fondamentale costruire tra servizi sociali e polizia locale almeno le seguenti basi metodologiche:

1) conoscenza reciproca di ciascun servizio anche attraverso momenti di aggiornamento e formazione (soprattutto compiti, funzioni/prestazioni di questi servizi ed i corretti interlocutori a cui rivolgersi: comandante oppure addetti al coordinamento e controllo/ responsabile servizio sociale oppure assistente sociale);

2) ciascun servizio deve riconoscere l'altro come soggetto competente e portatore a pieno titolo di istanze dei cittadini;

3) lavoro di rete tra le varie figure professionali (circolarità e sistematicità comunicativa);

4) essere in grado di attivare una risposta rapida ed efficace (ma non frettolosa e suggestionata dalla "smania" di intervenire e di arrivare a delle conclusioni);

5) condividere e co-costruire tra i due servizi un percorso di accompagnamento delle persone (in alcune situazioni è necessario studiare a tavolino le strategie ed i vari percorsi da mettere in atto dividendosi compiti e funzioni, facendo un costante ed assiduo monitoraggio, scambiandosi informazioni pur nel rispetto del segreto istruttorio e/o professionale);

6) colloqui e/o visite domiciliari congiunte tra servizio sociale e polizia municipale qualora la situazione lo richieda;

7) curare la logistica (facendo attenzione al contesto fisico-spaziale dell'ambiente in cui si svolge la comunicazione per agevolare l'interlocutore e farlo sentire il più possibile a proprio agio);

8) costruire, costituire e codificare buone prassi in modo che non siano patrimonio solo dei singoli operatori ma di ogni servizio;

9) co-progettare interventi di educazione alla non violenza rivolti agli alunni delle scuole e percorsi informativi/formativi sulla violenza di genere per i docenti.