



Introduzione	Quadro giuridico	Ambiti di vita	Risoluzione extragiudiziale delle controversie	Informazioni per i consultori	Definizioni e bibliografia
--------------	------------------	----------------	--	-------------------------------	----------------------------

Guida giuridica per vittime di discriminazione razziale

Informazioni per i consultori

Primo contatto (<https://www.rechtsratgeber-rassismus.admin.ch/i283.html>)

## Primo contatto

Le fasi della consulenza sono elencate in ordine cronologico per motivi di chiarezza. Va da sé che nei casi concreti certi aspetti saranno più rilevanti di altri e che determinati problemi non potranno essere affrontati separatamente perché interdipendenti.

Griglia di domande sul ruolo del diritto nella consulenza contro la discriminazione razziale

### 1. Riconoscere la visione soggettiva dell'episodio e accertare il bisogno di consulenza

- **Incoraggiare le vittime a narrare la loro versione dei fatti in modo che sia possibile un colloquio aperto:** spesso la prospettiva delle vittime è meno considerata quando si tratta di appartenenti a una minoranza che rappresenta posizioni diverse da quelle della maggioranza. Questa è un'esperienza che lascia il segno e rende difficile parlare di discriminazione senza cedere all'emozione. Spesso la consulenza non ha in primo luogo lo scopo di accertare se sia stata commessa una discriminazione ai sensi delle disposizioni legali, ma di permettere l'elaborazione individuale di un episodio soggettivamente percepito come discriminatorio.

- **Fondarsi sul bisogno degli assistiti senza opinioni preconcrete:** la consulenza può avere successo soltanto se affronta adeguatamente i problemi che preoccupano la persona che la richiede. È quindi importantissimo prendersi abbastanza tempo per ascoltare e capire esattamente i problemi e il bisogno di consulenza di chi chiede consiglio.

- **Tenere le antenne tese a potenziali discriminazioni multiple:** se per esempio dovesse configurarsi anche una discriminazione di genere, potrebbe essere più efficace fare intervenire rapidamente un servizio di consulenza specializzato in materia o ricorrere agli strumenti legali (eventualmente più incisivi) della parità tra i sessi.

### 2. Appurare i fatti

In ogni primo colloquio devono essere chiariti i fatti:

- Che cosa è successo esattamente? Quando e dove? L'episodio narrato ha una storia pregressa?
- Chi è stato direttamente coinvolto?
- Chi ha osservato l'episodio? Chi può confermare affermazioni su quanto è accaduto?
- Cosa è già stato fatto? Quali servizi e/o persone sono coinvolti o dovrebbero esserlo?

Se l'assistito non ha già steso un documento scritto di sua iniziativa, le sue risposte devono essere registrate per scritto durante il colloquio, in quanto serviranno da base per l'eventuale procedimento giudiziario.

### 3. Prima oggettivazione e classificazione di un episodio come discriminazione razziale

La seguente verifica dei criteri di discriminazione permette di valutare meglio la rilevanza giuridica di un episodio.

Secondo il bisogno può essere usata nei colloqui con chi chiede consiglio.

- Vi è stata una disparità di trattamento che ha svantaggiato la persona interessata? O è stata trattata come gli altri una persona diversa dal gruppo di riferimento sotto aspetti importanti e rilevanti?

- L'assistito è stato svantaggiato a causa di caratteristiche individuali sensibili come il colore della pelle, l'origine, la fede religiosa o il nomadismo?

- Vi è eventualmente una discriminazione multipla, per esempio a causa dell'origine abbinata a una disabilità, al genere o all'età?

- La disparità di trattamento ha motivi o scopi legittimi e obiettivi? Se sì, costituisce uno strumento adeguato, necessario ed esigibile per il raggiungimento dello scopo?

Anche una disparità di trattamento legalmente lecita può essere vissuta dall'assistito come una discriminazione sociale e/o strutturale ed essere giudicata tale anche dal consulente; è importante che durante il colloquio questo sia riconosciuto.

### 4. Accertare le possibili opzioni

Sulla base della prima valutazione della situazione vanno valutati le opportunità e i rischi dei diversi procedimenti possibili. L'obiettivo è di fornire all'assistito tutte le informazioni di cui ha bisogno per scegliere il procedimento più promettente.

Parallelamente all'elaborazione di strategie alternative, nella maggior parte dei casi è opportuno eseguire o far eseguire un'analisi dettagliata della situazione giuridica. Questo permette di avviare prime misure urgenti (p.es. accertare se debba essere pagata una multa) e di rispettare eventuali scadenze se la vittima decide di adire le vie legali.

Generalmente le vittime di discriminazione razziale hanno a disposizione le seguenti opzioni:

- **Notifica:** la persona interessata non intende dar seguito all'episodio, ma soltanto notificare i fatti ed essere presa sul serio. Se non può raccogliere esso stesso la notifica, il consultorio comunica il caso al servizio competente (eventualmente in forma anonima) previo consenso della persona interessata.

- **Chiarimento diretto:** l'assistito desidera cercare da solo o con il sostegno del suo ambiente o del consultorio lo scontro o il confronto con la controparte. È importante che questo avvenga in un quadro che garantisca la sicurezza dell'assistito e non accentui le conseguenze dell'eventuale differenza di potere.

- **Risoluzione della controversia con il coinvolgimento dell'istituzione implicata:** se il chiarimento diretto è impossibile o manifestamente destinato a fallire, la risoluzione della controversia può essere negoziata al livello gerarchico successivo. Questo significa per esempio rivolgersi al superiore del collega di lavoro o del superiore che avrebbe discriminato l'assistito o alla direzione della scuola in cui lavora l'insegnante accusata di discriminazione razziale. Anche in questo caso bisogna tener conto dell'eventuale squilibrio di potere e adoperarsi affinché i colloqui si svolgano nel rispetto di tutti i partecipanti. È inoltre importante coinvolgere fin dall'inizio tutti i servizi competenti.

- **Negoziazione con il sostegno di un servizio competente:** se nel luogo dove è avvenuto l'episodio è attivo un difensore civico o un altro organo di conciliazione competente per la fattispecie, è opportuno contattarlo quanto prima.

- **Mediazione:** una mediazione vera e propria è raccomandabile se il comportamento discriminatorio ha conseguenze di una certa gravità ed è in atto già da tempo, se i rischi legali sono più o meno gli stessi per entrambe le parti e se i

contendenti sono disposti ad affrontare un procedimento piuttosto oneroso.

**- Ricorso alle vie legali ovvero esaurimento delle possibilità di conciliazione extragiudiziali:** per una prima valutazione della situazione giuridica può essere consultata la guida on-line. Se non dispone di competenze giuridiche, il consultorio deve rivolgersi a un giurista già in questa fase.

## **5. Smistare**

Dietro alla parola «smistamento» si cela un processo di coordinamento di cui si sottovalutano spesso la complessità e il bisogno di risorse. Se lo smistamento non funziona, l'accesso alla consulenza, e quindi al diritto, non è garantito.

Il processo di smistamento è fondato su due presupposti: da una parte, i servizi non specializzati e le strutture ordinarie devono essere in grado di riconoscere i possibili casi di discriminazione razziale e di indirizzarne le eventuali vittime a un consultorio specializzato.

Dall'altra, i consultori specializzati per vittime di discriminazione devono sapere a chi inviare le persone le cui richieste esulano dal loro mandato di consulenza. Questo significa che i consultori specializzati devono definire chiaramente la loro offerta (cioè le prestazioni che forniscono e quelle che non forniscono), conoscere le offerte più specifiche e coordinarsi con gli enti che le propongono. Un'offerta di consulenza di qualità deve soddisfare queste condizioni. Per la qualità dello smistamento è essenziale che siano chiaramente definite le competenze per la fase successiva della gestione del caso e che gli assistiti non siano semplicemente «scaricati».

## **6. Rilevare e notificare i casi**

La rilevazione e la notifica degli episodi di razzismo permette di documentare e quindi di rendere visibile la discriminazione razziale. Inoltre, la maggior parte dei consultori sono tenuti, nel quadro del loro mandato, a dichiarare e documentare i casi trattati (p.es. in virtù del contratto di prestazioni o come elemento della garanzia della qualità). Nel sensibile contesto della discriminazione razziale, chi chiede assistenza deve essere sicuro che i suoi dati verranno trattati confidenzialmente e non saranno trasmessi a terzi o riutilizzati senza il suo consenso. La gestione degli incarti e la confidenzialità dei dati sono di fondamentale importanza per il buon funzionamento dei consultori e devono quindi essere oggetto di un regolamento interno e di una comunicazione trasparente verso l'esterno.

Anche se la vittima non darà seguito all'episodio, i casi classificati dai consulenti come discriminazione razziale vanno notificati ai servizi competenti (se il consultorio non funge esso stesso da centro di notifica per la banca dati del sistema di documentazione e monitoraggio DoSyRa della Rete di consulenza per le vittime del razzismo). In assenza di un servizio competente, gli episodi possono essere comunicati anche alla Commissione federale contro il razzismo.