

**Alma Mater Studiorum Università di Bologna**

DIPARTIMENTO DI INTERPRETAZIONE E TRADUZIONE

**Corso di Laurea magistrale in Interpretazione (classe LM - 94)**

TESI DI LAUREA

in Interpretazione dall'inglese all'italiano

***Mediatrici, donne migranti. Ricerca etnografica sulla mediazione  
linguistico-culturale in Italia, in una prospettiva di genere***

CANDIDATA:  
Serena Baroni

RELATRICE:  
Prof.ssa Ira Torresi

CORRELATRICE:  
Prof.ssa Raffaella Baccolini

*Anno Accademico 2020/2021  
Terzo Appello*



*Alle mediatrici linguistico-culturali  
e alle persone di cui mi hanno parlato*



## **Indice**

<b><i>Abstracts</i></b>	8
<b>Introduzione</b>	10
<b>Capitolo 1</b>	
<b>Mediazione linguistica, <i>Interpreting studies</i> e Studi di genere</b>	13
<b>1.1 Studi di genere</b>	13
1.1.1 Sesso e genere: costrutti sociali	15
1.1.2 Intersezionalità	17
1.1.3 Metodi e metodologie di ricerca	18
<b>1.2 La mediazione linguistico-culturale in Italia</b>	20
<b>1.3 Il ‘cultural turn’ negli <i>Interpreting studies</i>: mediazione come attività situata</b>	26
<b>1.4 <i>Interpreting studies</i> e prospettive di genere</b>	32
1.4.1 Stato dell’arte	34
<b>Capitolo 2</b>	
<b>Capitolo metodologico</b>	43
<b>2.1 Saperi situati e posizionamento della ricercatrice</b>	43
<b>2.2 Metodi e metodologie <i>queer</i></b>	48

2.2.1 Ricerca etnografica <i>queer</i>	51
<b>2.3 La ricerca sul campo: interviste alle mediatrici linguistico-culturali</b>	53
2.3.1 Metodo di trascrizione dei dati	61
<b>Capitolo 3</b>	
<b>Analisi delle interviste con le mediatrici linguistico-culturali</b>	63
<b>3.1 Mediatrici e posizionamento: un difficile equilibrio tra empatia ed imparzialità</b>	64
3.1.1 La letteratura sul ruolo della mediatrice	64
3.1.2 Il ruolo autopercepito della mediatrice nelle interviste	68
3.1.3 I confini del ruolo della mediatrice	71
<b>3.2 L'importanza del percorso di migrazione: mediatrici, donne migranti</b>	78
<b>3.3 Identità di genere e mediazione linguistico-culturale</b>	86
<b>3.4 Carico psicologico ed emotivo della mediazione: mediatrici e trauma vicario</b>	92
<b>3.5 Interpretare per le donne sopravvissute alla violenza di genere e alla tratta di esseri umani</b>	98
3.5.1 Mediazione e casi di tratta di esseri umani	105
<b>3.6 Percorsi di mediazione con donne transgender</b>	107
<b>Capitolo 4</b>	
<b>Conclusioni</b>	109
<b>4.1 Limiti dello studio</b>	110

<b>4.2 Prospettive future</b>	110
<b>Riferimenti bibliografici</b>	113
<b>Sitografia</b>	126
<b>Ringraziamenti</b>	128
<b>Appendice 1–Modello di informativa sul trattamento dei dati personali</b>	129
<b>Appendice 2–Traccia dell'intervista semi-strutturata con le mediatrici linguistico-culturali</b>	132
<b>Appendice 3–Trascrizioni delle interviste con le mediatrici linguistico-culturali</b>	134
<b>3.1 Intervista a Med1</b>	134
<b>3.2 Intervista a Med2</b>	158
<b>3.3 Intervista a Med3</b>	168
<b>3.4 Intervista a Med4</b>	179
<b>3.5 Intervista a Med5</b>	204
<b>3.6 Intervista a Med6</b>	221
<b>3.7 Intervista a Med7</b>	229

## **Abstracts**

### **Riassunto**

Questo elaborato si propone di analizzare alcune caratteristiche della mediazione linguistico-culturale in Italia applicando una prospettiva di genere a una serie di interviste condotte con sette mediatrici.

Dopo aver definito alcuni concetti introdotti dagli studi di genere ed applicabili alla ricerca etnografica, viene inquadrata la mediazione da un punto di vista teorico, trattando della sua nascita ed evoluzione nel nostro paese.

Le prospettive di genere caratterizzano l'analisi sia dal punto di vista teorico, poiché la ricerca sul campo è stata condotta in modo situato e attraverso una metodologia femminista e *queer*, sia dal punto di vista contenutistico, attraverso l'analisi del ruolo giocato dall'identità di genere all'interno del processo di mediazione linguistico-culturale.

Oltre a questa caratteristica, nell'elaborato vengono esplorati altri elementi emersi dalle interviste condotte con le mediatrici linguistico-culturali, quali la definizione del ruolo della mediatrice e il suo difficile posizionamento, l'importanza del percorso di migrazione personale per il lavoro di mediazione, il carico psicologico ed emotivo della professione e l'insorgenza del trauma vicario, la mediazione per casi di violenza di genere e di tratta di esseri umani e la mediazione con donne transgender. L'analisi dei dati viene corredata dalla letteratura di riferimento, evidenziando punti di forza e carenze della mediazione linguistico-culturale in Italia.

## **Abstract**

This dissertation aims at analysing various characteristics of linguistic and cultural mediation in Italy, by applying Gender studies to a series of interviews carried out with seven women mediators.

After presenting some key concepts introduced by Gender studies that can be applied to ethnographic research, this thesis provides a theoretical framework on mediation, dealing with the development of this form of communication in Italy.

This study is shaped by Gender studies both from a theoretical point of view –since fieldwork was carried out from a situated positioning and using feminist and queer methods of research– and in terms of content, through the analysis of the part played by gender in the mediation process.

Moreover, characteristics such as the ill-defined role of the mediator and the difficulty of positioning in the mediated interaction; the relevance of the migratory experience; the psychological and emotional burden of the profession, and the insurgence of vicarious trauma in mediators; mediating for survivors of gender-based violence and sex trafficking, and mediating for transgender women are among the traits that have emerged from the interviews and will be analysed. Data is reviewed together with the existing literature on these topics, highlighting the strengths and flaws of linguistic and cultural mediation in Italy.

## **Introduzione**

La mediazione linguistico-culturale è l'attività che permette la comunicazione tra le persone immigrate e le istituzioni del paese di arrivo, garantendo il rispetto dei diritti fondamentali della persona, l'accesso alla salute, all'istruzione, agli uffici pubblici e la partecipazione alla vita sociale. Centrale per perseguire questi obiettivi è la figura della mediatrice linguistico-culturale, figura ibrida e a cui vengono affidati, in Italia, i compiti più disparati.

Questo elaborato si concentra sulla mediazione linguistico-culturale e sulle sue caratteristiche, studiate a partire dalle testimonianze di alcune mediatrici. La tesi è stata ispirata da un'esperienza di tirocinio svolta durante il mio percorso accademico presso un'associazione che offriva servizi di mediazione e si occupava di seconda accoglienza di migranti in alcuni centri della rete Sprar (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati).

Prendendo spunto da ciò che avevo osservato sul campo, l'obiettivo della ricerca era indagare vari aspetti della mediazione linguistico-culturale in Italia, applicando una prospettiva informata dagli studi di genere, sia nel metodo di ricerca, che nell'analisi dei risultati. In particolare, si voleva approfondire quale fosse il ruolo giocato all'interno della mediazione dall'identità di genere, caratteristica poco trattata dagli studi esistenti sull'interpretazione e sulla mediazione, come rilevato a posteriori da un'analisi della letteratura esistente sull'argomento.

Oltre a tale questione, con la ricerca si volevano indagare altri aspetti osservati nel corso dell'esperienza di tirocinio, ovvero la rilevanza del percorso migratorio nella mediazione e la gestione del posizionamento da parte delle mediatrici, che devono trovare un equilibrio tra l'imparzialità e la neutralità necessarie per il lavoro di intermediazione e le pesanti richieste psicologiche, emotive e personali della mediazione stessa.

Alla ricerca sul campo, condotta svolgendo delle interviste semi-strutturate con un campione di sette mediatrici linguistico-culturali che collaborano con alcune

cooperative e associazioni che si occupano di assistenza per persone migranti, è stata inoltre applicata una prospettiva basata sugli studi di genere e femministi, ambito che mi ha da sempre interessato e ha fatto parte del mio percorso di studi durante la laurea triennale.

Con questa ricerca ci si propone di dimostrare l'importanza dell'identità di genere nell'attività di mediazione e sottolineare la necessità di applicare agli *Interpreting studies* e agli studi sulla mediazione una prospettiva di genere, che si muova a partire da un posizionamento situato e applichi i metodi femministi e *queer* di indagine etnografica.

Il primo capitolo di questo elaborato presenta dunque un quadro teorico di riferimento sulla mediazione linguistico-culturale e sul suo sviluppo in Italia, sugli *Interpreting studies* e sulle nuove prospettive sociologiche ad essi applicate. Nel capitolo vengono inoltre trattati alcuni temi centrali per gli studi di genere ed applicabili agli studi sull'interpretazione e alla ricerca etnografica, quali i concetti di sesso e genere, l'intersezionalità ed i metodi di ricerca informati dalle prospettive di genere. Viene presentata infine una *literature review* sugli studi nel campo dell'interpretazione di conferenza e del *community interpreting* a cui è stata applicata una prospettiva di genere, o che hanno considerato l'identità di genere tra le componenti da analizzare nello studio.

Nel secondo capitolo vengono poi presentate la metodologia e il metodo di ricerca adottate per svolgere lo studio sul campo. Dopo aver definito la prospettiva teorica da cui si è mossa la ricerca, ovvero il concetto femminista dei Saperi situati e i metodi e le metodologie di ricerca etnografica *queer*, viene descritto il processo di ricerca sul campo, delineando come è stato selezionato il campione, come è stata definita una traccia di domande da porre alle mediatrici durante le interviste semi-strutturate e lo svolgimento delle suddette interviste. Nell'ultima sezione del capitolo viene poi descritto il metodo adottato per la trascrizione dei dati raccolti sul campo.

Nel terzo capitolo dell'elaborato vengono infine analizzate le interviste alle mediatrici, suddividendo i dati raccolti per aree tematiche. Ad ogni sezione del capitolo corrisponde un tema emerso nel corso delle interviste, corredato da riferimenti alla letteratura esistente su tali argomenti. Innanzitutto, si tratta della difficoltà del posizionamento della mediatrice e della gestione di empatia ed imparzialità, parlando della percezione delle mediatrici del proprio ruolo e della definizione della mediazione in Italia. La seconda sezione tematica è dedicata all'importanza del percorso di

migrazione personale delle mediatrici e alle sue ripercussioni sul lavoro. Nella sezione successiva viene discusso il ruolo giocato dall'identità di genere nella mediazione. Il carico psicologico ed emotivo di questa professione e la possibile insorgenza del trauma vicario nelle mediatrici sono l'oggetto della quarta sezione del capitolo, mentre l'interpretazione per le vittime di tratta di esseri umani e di violenza di genere e i percorsi di mediazione con le utenti transgender sono trattati rispettivamente nella quinta e sesta sezione tematica del capitolo.

L'elaborato termina con un quarto capitolo conclusivo, in cui vengono tirate le fila di ciò che è stato osservato dalla ricerca condotta sul campo, sottolineando alcune criticità dell'attività di mediazione in Italia. Vengono menzionati inoltre i limiti dello studio e le possibili prospettive future di indagine sulla mediazione linguistico-culturale nel nostro paese, da esplorare utilizzando una prospettiva di genere.

## Capitolo 1

### Mediazione linguistica, *Interpreting studies* e Studi di genere

Il primo capitolo di questa tesi sarà dedicato agli studi di genere, alla mediazione linguistico-culturale, agli *Interpreting studies*, e in particolare all'intersezione tra queste discipline.

Dopo una breve trattazione della storia degli studi di genere e dei concetti proposti da queste prospettive e applicabili alla ricerca etnografica e agli *Interpreting studies*, parlerò dell'attività della mediazione linguistico-culturale in Italia, rendendo conto del dibattito terminologico e della mancanza di precise definizioni riguardo a questa professione. Passerò poi agli *Interpreting studies*, descrivendo il cambiamento avvenuto negli ultimi anni in questa disciplina, che si sta aprendo ad un approccio maggiormente orientato alla sociologia.

Presenterò infine un breve stato dell'arte sugli studi esistenti che applicano una prospettiva di genere agli studi sull'interpretazione, sottolineando la scarsità di tali studi e osservando come una prospettiva di genere potrebbe essere adottata nell'interpretazione per ampliare lo sguardo su questa disciplina, studiandone nuovi aspetti.

#### 1.1 Studi di genere

Gli studi di genere si sono sviluppati a partire dagli anni Sessanta e Settanta negli Stati Uniti e nel regno Unito. Questo approccio interdisciplinare, che portava inizialmente il nome di *Women's studies*, è stato in un primo momento fortemente

legato ai movimenti femministi di liberazione delle donne, e in seguito istituzionalizzato ed insegnato con l'obiettivo di riconoscere, analizzare e denunciare l'oppressione delle donne, ma anche di apportare un cambiamento nel sapere accademico. Il legame imprescindibile tra l'analisi teorica, il sapere accademico e il cambiamento sociale ha da sempre contraddistinto questa disciplina (Baccolini, 2005a: 16). Il genere è da sempre stato considerato centrale dalle studiose femministe, elemento presente in una serie di discipline quali la sociologia, la storia e gli studi letterari, spingendo le accademiche<sup>1</sup> a creare con gli studi di genere un'area di studi interdisciplinare (Charles, 2020: 42).

Dalle prime riflessioni teoriche sviluppate utilizzando una prospettiva di genere è emerso che la cultura, il linguaggio e il sapere accademico sono al contempo specchio e modello della realtà. Fin dagli esordi, questi studi sottolineano l'androcentrismo del sapere tradizionale e dei metodi di ricerca, sviluppando delle riflessioni teoriche per riformare metodi e metodologie (Baccolini, 2005a: 16).

Oggi, i *Women's studies* e gli studi di genere (WGS) vengono applicati alle discipline più disparate, prendendo in considerazione moltissimi aspetti:

Early "Women's Studies" began, spurred by the women's movement, with a focus on women's liberation. Over time, the recognition that women's liberation is tied to many other kinds of liberation, as well as the recognition that that category "woman" is too limited to encompass all of the aspirations that had become part of WGS, led to a widening of issues beneath the WGS umbrella. Today, we describe this field as being about ending sexism, racism, classism, heterosexism/homophobia, xenophobia, ableism, ageism, human domination of the natural environment, and a host of other injustices. (Maparyan, 2012: 31)

Ai fini di questa tesi, tuttavia, tratterò brevemente solo di alcuni aspetti legati agli studi di genere che sono correlati agli argomenti di questo elaborato e alla ricerca svolta sul campo. Nello specifico, parlerò del concetto di genere come costruito sociale, di intersezionalità, approccio funzionale per sviluppare un'analisi che osservi la correlazione tra il genere e altre caratteristiche quali l'etnia, la provenienza geografica, la classe sociale e l'estrazione culturale dei soggetti e le conseguenti forme di discriminazione, e il cambiamento apportato da questi studi ai metodi di ricerca, in

---

<sup>1</sup> In questo elaborato vorrei utilizzare un linguaggio quanto più possibile inclusivo, ma ritengo che inserire asterischi, chiocciole o schwa, o ricorrere alla doppia forma femminile/maschile, renda meno scorrevole la lettura (nonché escluda in ogni caso chi non si identifica in questi due generi). Ho scelto quindi deliberatamente di usare il femminile generico, con la consapevolezza che questa forma non è comunque inclusiva, ma per evitare di riproporre l'uso tradizionale del maschile cosiddetto neutro.

particolare nell'antropologia e nel metodo etnografico. Un riferimento più specifico alla metodologia etnografica femminista e ai Saperi situati si ritroverà inoltre nel secondo capitolo.

### **1.1.1 Sesso e genere: costrutti sociali**

Uno dei primi concetti introdotti dagli studi di genere è il concetto stesso di genere, teorizzato inizialmente come alternativa al sesso biologico. Tra la fine degli anni Sessanta e i primi anni Settanta, infatti, si è sviluppato un primo modello binario di distinzione tra i concetti di sesso e genere, dove con 'sesso' si faceva riferimento a differenze biologiche e anatomiche tra corpi maschili e corpi femminili, e con 'genere' si indicavano i significati sociali attribuiti ai concetti di mascolinità e femminilità (Richardson, 2020: 10). Un contributo cruciale per la concettualizzazione del genere come costrutto sociale è stato fornito dall'antropologia, in particolare dalle ricerche di Margaret Mead, che mostrarono la variabilità dei ruoli di genere a livello culturale tra società diverse in parti diverse del mondo (Mead, 1935).

“On ne naît pas femme, on le devient”, così Simone de Beauvoir parlava della costruzione sociale del genere femminile.

Aucun destin biologique, psychique, économique ne définit la figure que revêt au sein de la société la femelle humaine; c'est l'ensemble de la civilisation qui élabore ce produit intermédiaire entre le mâle et le castrat qu'on qualifie de féminin. (de Beauvoir, 1949: 13)

Negli anni Novanta, Judith Butler teorizzò per la prima volta il concetto di *performatività* di genere, descrivendo la costruzione del genere come un processo di identificazione in norme preesistenti (1999). Il genere, scrive Butler, è costruito attraverso relazioni di potere e, in particolare, rapporti normativi che non solo producono, ma regolano i corpi (2011: ix). La *performatività* non è un gesto unico, compiuto dal singolo, poiché la *performance* avviene attraverso un processo di reiterazione di una norma o di una serie di norme, che diventano un atto che nasconde e dissimula le convenzioni di cui è una ripetizione (Ibid.: xxi). I soggetti non scelgono di performare il genere in modo arbitrario, poiché seguono delle norme create e

riprodotte nel corso della storia (Ibid.: 139). Scegliere di identificarsi in un genere significa quindi assumere un significante politico, ovvero assumere una categoria preimpostata, e rientrare in una catena di usi precedenti, costituendosi in significazioni prestabilite (Ibid.: 166).

Dopo questa prima distinzione binaria tra sesso e genere, utile per supportare un cambiamento sociale che scardinasse le disuguaglianze non imposte dalla natura, ma a livello sociale tra donne e uomini, a partire dagli anni Novanta il concetto binario di sesso e genere che vedeva il sesso come la base su cui il genere si costruiva fu messo in discussione (Richardson, 2020: 12). Sebbene inizialmente questa distinzione fosse risultata utile per problematizzare l'attribuzione di caratteristiche e ruoli stereotipici alle donne e agli uomini sulla base di una presunta naturalità, la considerazione del sesso come qualcosa di naturale venne criticata. Anche il 'sesso', scrive Butler (2011: xii), è un costrutto ideale materializzatosi nel corso del tempo, non una condizione del corpo, ma il prodotto di norme reiterate. Il corpo è soggetto ad una costruzione che avviene attraverso i processi discorsivi (Ibid.: 4) e le norme egemoniche, una reiterazione produttiva che può essere interpretata come una forma di *performatività* discorsiva che produce ciò che nomina e mette in atto il proprio referente (Ibid.: 70).

the regulatory norms of "sex" work in a performative fashion to constitute the materiality of bodies and, more specifically, to materialize the body's sex, to materialize sexual difference in the service of the consolidation of the heterosexual imperative. (Ibid.: xii)

Non vengono negate le differenze biologiche tra i corpi, ma piuttosto si afferma che l'interpretazione dei corpi come maschili o femminili è dettata da una specifica cultura basata su un modello binario di sesso e genere (Morgenroth e Ryan, 2020: 1117). La costruzione del genere femminile avviene sulla base di una differenza anatomica percepita come naturale, giustificando in questo modo la differenziazione donne-uomini in base al sesso biologico, naturalizzando la storia e i fenomeni sociali di oppressione delle donne (Wittig, 1980: 76-77). L'ideologia della differenza sessuale viene utilizzata come forma censoria nella cultura per nascondere, sulla base della natura, l'opposizione sociale tra uomini e donne, che dipende da differenze economiche, politiche e ideologiche. Non è il sesso che crea infatti l'oppressione, ma il sistema di oppressione della società eternormativa che crea il sesso (Wittig, 1992: 2), categoria politica fondatrice della società eterosessuale (Ibid.: 5).

Nel corso degli anni, i concetti di sesso e genere si sono trasformati, e nuove teorie che mettono in discussione il sistema binario di sesso/genere (Fausto-Sterling, 2020) e di divisione nelle categorie di ‘maschile’ e ‘femminile’ sono emerse. Vengono proposti nuovi approcci al genere: proporre nuove categorie, aggiungendo altri generi; superare la categoria stessa di genere; concettualizzare il genere come fluido e plurale, un’intersezione lungo un *continuum*, seguendo le teorie *queer* e postmoderne. Il genere è dunque considerato come plurale e situato, correlato ad altre categorie quali la classe sociale, l’etnia, la sessualità e arrivando a una concezione del genere non binaria, ma fluida e intersecata con altre forme di disuguaglianza (Richardson, 2020: 17-19). Diversi studi comprovano che né il sesso né il genere possono essere definiti come categorie binarie, e che il genere non deriva dal sesso, ma è influenzato dal contesto, dalla cultura e cambia nel tempo. Si parla dunque di un allineamento o disallineamento con i modelli di genere e sesso proposti dalla società e dalla cultura (Morgenroth e Ryan, 2020).

### **1.1.2 Intersezionalità**

Il concetto di intersezionalità è stato teorizzato per la prima volta dal femminismo antirazzista statunitense per indicare l’intersecarsi di diverse forme di oppressione basate su categorie quali il genere e l’etnia (Richardson, 2020: 17). Il concetto si è legato inizialmente al femminismo nero e alla sua critica del femminismo bianco, che ignorava le questioni di discriminazione razziale di cui erano vittime le donne di colore. L’intersezionalità è dunque una chiave di lettura utile per osservare come avviene la discriminazione sulla base di più categorie, che non si sommano, ma si intrecciano, criticando i modelli di pensiero che non rendono conto della correlazione tra varie forme di disuguaglianza (Crenshaw, 1989). La disuguaglianza viene considerata dall’intersezionalità il prodotto di varie strutture e forme di ingiustizia correlate: il genere, l’orientamento sessuale, l’etnia, la provenienza, l’età, la disabilità (Hines, 2020: 32).

L’approccio intersezionale fornisce gli strumenti per esaminare le esperienze di privilegio e oppressione e le strutture di emarginazione presenti nella vita quotidiana degli individui, nonché il significato delle identità. Questo approccio è inoltre uno

strumento centrale per analizzare le istituzioni sociali, i sistemi e le strutture, offrendo una prospettiva che tenga in considerazione più aspetti e sveli l'intersezione di varie forme di oppressione e discriminazione (May, 2012: 156). Una visione intersezionale dell'identità come intersezione di dimensioni multiple permette di riconoscere le differenze e negoziare i mezzi attraverso i quali queste differenze trovano espressione nelle politiche di gruppo (Crenshaw, 1991: 1299).

Anche i metodi di ricerca beneficiano dell'approccio intersezionale, attraverso il quale è possibile rivedere le politiche di posizionamento della ricercatrice, riconsiderare come si produce il sapere e quale influenza abbia il soggetto dello studio sull'oggetto di analisi. Grazie all'intersezionalità è possibile, inoltre, dare rilevanza alle esperienze e ai bisogni dei singoli, affrancandosi da categorie falsamente universali e creando solidarietà, ma mantenendo la diversità attraverso una visione dell'identità come qualcosa di composito (May, 2012: 165-167).

### **1.1.3 Metodi e metodologie di ricerca**

Le prospettive di genere sono state applicate anche alla ricerca in ambito accademico, teorizzando nuovi metodi di ricerca e apportando un cambiamento nella visione stessa del sapere. La teoria femminista ha influenzato i metodi, le metodologie e l'epistemologia, e specialmente il rapporto tra i processi di ricerca e il prodotto delle ricerche stesse, problematizzando la traduzione pratica del sapere teorico della ricercatrice. In particolare, è stato sottolineato dagli studi femministi e di genere che, al contrario di quanto sostenuto per anni dal sapere scientifico tradizionale, il posizionamento politico, il potere e le emozioni sono parte integrante del processo di ricerca. L'applicazione delle prospettive di genere alla ricerca ha inoltre sempre promosso lo sviluppo di nuove modalità di lavoro e di ricerca (Letherby, 2020: 58).

In generale, gli studi di genere hanno apportato un contributo alla visione della scienza, criticando in particolare la visione occidentale che contrappone in modo binario cultura e natura, mente e corpo, razionalità ed emotività, oggettività e soggettività, unicità ed universalità. Attraverso le prospettive di genere e le metodologie femministe viene mossa dunque una critica a questa visione binaria, in particolare alla rigorosa separazione tra soggetto e oggetto di studio e alla priorità

attribuita all'oggettivo sul soggettivo, attraverso una retorica spersonalizzata e disincarnata (Del Grosso, 2005: 251-252).

Fino alla seconda metà del ventesimo secolo, il mondo accademico aveva visto una partecipazione più attiva degli uomini, e un modello di sapere cosiddetto scientifico, che faceva del suo fulcro l'oggettività e sosteneva la neutralità del ricercatore. I risultati degli studi condotti venivano dunque considerati universalmente generalizzabili. Questo approccio positivista è stato criticato a partire dagli anni Settanta dalle ricercatrici femministe, che hanno messo in discussione questo tipo di ricerca cosiddetta oggettiva (Letherby, 2020: 59).

Masculine ideologies are the creation of masculine subjectivity; they are neither objective nor value free nor inclusively 'human'. Feminism implies that we recognize fully the inadequacy for us, the distortion, of male-centred ideologies and that we proceed to think and act out of that recognition. (Rich, 1977: xvii)

Uno dei principi sviluppati dalla scienza informata dagli studi di genere negli anni Ottanta è infatti quello dei Saperi situati di Donna Haraway (§2.1), che sottolineava l'importanza di un sapere consapevolmente influenzato dal rapporto tra soggetto e oggetto della ricerca, e parziale, e dunque più vero (Del Grosso, 2005: 260). Non si può dire che esista un metodo femminista, ma piuttosto un approccio che considera l'importanza rivestita dal genere nella società, si pone in modo critico nei confronti del processo di ricerca e predilige metodi qualitativi di analisi, in particolare ricerche etnografiche condotte utilizzando il metodo dell'intervista, per dare voce ai soggetti (Letherby, 2020: 64).

Dal diciannovesimo secolo, l'antropologia culturale ha occupato un posto privilegiato tra le scienze sociali che si sono interrogate sulla questione dei rapporti di genere. Inizialmente questa disciplina era legata allo studio di società cosiddette primitive e lontane, dal cui studio si cercava di estrapolare delle teorie universali sul significato dell'essere uomo o donna. Compresa però l'impossibilità di parlare di una cultura unica e universale, negli anni Venti e Trenta del Novecento l'antropologia culturale ha cominciato ad interrogarsi su che cosa sia il genere umano, ed è qui che si trova il punto di contatto tra questa disciplina e il genere, ovvero in questa "scomoda consapevolezza che il costrutto 'natura umana' è il risultato di una posizione parziale da confrontarsi con altre parzialità differenti" (Rossetti, 2005: 110). La "nuova antropologia delle donne" comincia dunque negli anni Settanta a denunciare il tipo di ricerca androcentrica esistente fino a quel momento, criticandone i metodi e

rileggendone le interpretazioni (Ibid.: 114), in una chiave mutuata dal femminismo e dalle sue teorie.

Dopo aver illustrato alcuni dei concetti elaborati dagli Studi di genere, nella prossima sezione si tratterà dell'attività di mediazione linguistico-culturale in Italia.

## **1.2 La mediazione linguistico-culturale in Italia**

L'attività di interpretazione che avviene in contesti quali ospedali, tribunali, uffici per l'immigrazione e altre istituzioni, per assicurare la comunicazione tra le rappresentanti dei servizi pubblici e le persone immigrate prende il nome di *community interpreting* nella letteratura anglofona e nordeuropea (Baraldi e Gavioli, 2012a: 10). In paesi come l'Italia e la Spagna, invece, per riferirsi all'attività di facilitazione della comunicazione tra la popolazione migrante e i servizi pubblici si preferisce parlare di mediazione linguistica, linguistico-culturale, o interculturale (Garzone, 2009: 112)<sup>2</sup>.

In Italia, la comunicazione interculturale si è sviluppata in seguito agli ingenti flussi migratori che hanno interessato il nostro paese negli ultimi decenni, con l'obiettivo di fornire dei servizi di assistenza linguistica a migranti che non parlano lingue che vengono tradizionalmente insegnate nelle facoltà universitarie di lingue e interpretazione. Il nostro paese, infatti, era stato un paese di emigrazione fino al 1971, trovandosi a sviluppare delle politiche migratorie solo nel momento in cui è cresciuto il numero di arrivi nella penisola (Amato e Garwood, 2011). In Italia, la figura della mediatrice è una figura ibrida, per la cui denominazione si ricorre ad un iperonimo che comprende in un'unica categoria le competenze di traduzione, interpretazione

---

<sup>2</sup> Data la varietà di termini trovati in letteratura per definire questa professione e il riferimento frequente a opere in lingua inglese, in cui viene utilizzato il termine 'community interpreting'/'public service interpreting', in questo capitolo e nei seguenti utilizzerò i termini mediazione (linguistico-culturale) e interpretazione (in ambito sociale/per i servizi pubblici/di comunità) in modo intercambiabile per riferirmi all'attività di mediazione con persone migranti, nonostante i termini e le funzioni svolte varino a seconda dei contesti e non siano completamente sovrapponibili (cfr § 1.3).

dialogica, interpretazione in ambito sociale (o *community interpreting*) e giudiziario, e talora persino l'interpretazione di conferenza nella modalità consecutiva (Garzone, 2009: 98). Le mediatrici sono figure che provengono da percorsi disparati di formazione, spesso immigrate a loro volta, a cui si richiede di interpretare per membri della propria comunità, fornendo un'assistenza di tipo linguistico, ma anche culturale, per prevenire fraintendimenti e conflitti (Baraldi e Gavioli, 2012a: 10).

Con questa figura si aggiunge una dimensione sociologica alla disciplina dell'interpretazione (Garzone, 2009: 101), considerando la mediatrice come una partecipante attiva dello scambio comunicativo, che traduce, ma anche coordina l'interazione (Wadensjö, 1998: 105). Questo significa che l'interprete partecipa allo scambio con la sua intera persona, dovendo gestire il proprio posizionamento e facendo i conti con la questione deontologica della neutralità, soprattutto nell'ambito dell'interpretazione di comunità, dove le asimmetrie di potere sono particolarmente pressanti (Garzone, 2009: 101).

Allargando lo sguardo oltre agli aspetti pratici della professione in Italia, è necessario trattare delle basi teoriche all'origine della mediazione linguistico-culturale nel nostro paese e riprendere la riflessione terminologica rispetto all'attività di mediazione che, come affermato in precedenza, manca di una denominazione univoca.

L'attività di mediazione che si è sviluppata in Italia trova diversi punti di contatto con quella che può essere definita la 'comunicazione interculturale' in senso ampio (Rudvin e Spinzi, 2014: 69). Il concetto di 'comunicazione interculturale' si è sviluppato a partire da un cambio di paradigma nelle materie umanistiche avvenuto nel dopoguerra, periodo in cui varie discipline hanno visto un cambiamento nell'approccio alla ricerca (a partire, per esempio, dall'antropologia moderna, che ha scelto nuovi metodi di indagine sul campo, affrancandosi dal tipo di ricerca etnografica coloniale del passato). Discipline quali gli *Intercultural Studies* e i *Cultural Studies* cominciano ad emergere nel campo della diplomazia e delle relazioni internazionali, che si sviluppano di pari passo agli scambi culturali, e si fa strada il concetto di 'comunicazione interculturale'. Dagli anni Settanta, inoltre, nel mondo accademico anglosassone si crea un *continuum* con il concetto di cultura come costruito sociale, parte integrante e costitutiva della comunicazione umana (Ibid.: 70).

È negli anni Novanta che questo cambio di paradigma avviene anche negli *Interpreting studies*, che cominciano ad attingere da discipline quali l'antropologia, la sociologia, gli studi sulla letteratura e, in particolare, gli studi culturali. Più

recentemente, aspetti quali la migrazione sono stati inseriti negli *Interpreting studies*, soprattutto negli studi sulla sub-disciplina dei *Community interpreting studies* o *Public service interpreting studies*, studi sull'interpretazione per i servizi pubblici. L'espressione italiana 'mediazione linguistica' trova dunque le sue radici in questa disciplina, che si è sviluppata per rispondere ai bisogni concreti di accesso alle istituzioni e agli uffici pubblici del numero crescente di migranti e cittadine non italofone presenti nel nostro paese (Ibid.: 71-72).

Il principio dell'interpretazione come intermediazione tra due parti che non condividono la stessa lingua si basa sul concetto secondo il quale la diversità linguistica e culturale non impedisce la comunicazione e una possibile unità di scopi o idee (anche se parziale e transitoria). Resta tuttavia da definire come il linguaggio riesca a raggiungere questo scopo e la natura stessa del linguaggio: è un mezzo, uno strumento, una serie di regole di comportamento per il mondo e la realtà? (Inghilleri, 2011: 1).

Negli *Interpreting studies* si recupera il concetto Saussuriano di sistema linguistico (*langue*), formato da segni combinabili che acquisiscono diversi significati all'interno dell'interazione tra due parti in un determinato contesto. Vengono teorizzati dunque un'ideale mittente e una destinataria in un contesto, con un modello di comunicazione neutro in cui avviene lo scambio comunicativo. In questo quadro, l'interprete è un canale che assicura la comunicazione tra due parti che non parlano la stessa lingua (Ibid.), 'recuperando' le forme linguistiche e culturali di competenza appropriate tra due visioni del mondo distinte (Ibid.: 6).

Interpreters must simultaneously embody and mitigate the effects of what is perceived as an intrusive communicative violation; they are expected to move efficiently and effectively between different instantiations of *langue* in order to resolve semantic uncertainties. The underlying belief is that semantic and pragmatic certainties are there to be found in the distinctive systems rather than created in and through the interactional specifics of the particular interpreted communicative event. This view of interpreting activity, however, denies the interpreted event its ethnographic significance. It ignores the vital role that language and translation play, not in recovering, but in indicating, establishing, and challenging the boundaries of communication. (Inghilleri, 2011: 7)

Di questo tipo di visione risente anche la formazione delle interpreti, che vengono preparate a rimediare alle differenze linguistiche e culturali tra migrante e istituzioni del paese di arrivo, ricoprendo il ruolo di una figura che deve fare i conti con l'incommensurabilità della cultura e della lingua delle due parti.

Interpreters are expected to key into some 'essential' social and cultural nature of the interlocutors' respective communities despite the complex nature of such ties and, simultaneously, are obliged to occupy an effectively neutral space between different cultural and linguistic communities. (Inghilleri, 2011: 7)

Passando adesso all'inquadramento giuridico della mediazione linguistico-culturale in Italia, a livello legislativo la prima menzione del 'mediatore interculturale' risale al 1998, quando venne istituita questa figura professionale con un articolo del "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".

Secondo l'articolo 42:

Lo Stato, le regioni, le province e i comuni [...] favoriscono la realizzazione di convenzioni con associazioni [...] per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a 2 anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi.<sup>3</sup>

Successivamente, nel 2000 e poi nel 2009, il CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro), fornisce un'ulteriore definizione del ruolo di mediatore/mediatrice interculturale, specificandone le aree di intervento:

Il mediatore interculturale è un agente attivo nel processo di integrazione sociale e opera per facilitare la comunicazione, il dialogo e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti. È un professionista che agisce in contesti ad alta densità d'immigrazione, facilitando le relazioni fra i cittadini migranti e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né agli altri. Il mediatore si propone inoltre come punto di riferimento e risorsa per promuovere specifiche iniziative e progetti nel campo dell'immigrazione e dell'intercultura. (CNEL, 2009)

Da queste linee guida emerge l'importanza data nel contesto italiano alla cultura e al ruolo attivo svolto dalla mediazione, attività considerata differente dall'interpretazione. Varie definizioni caratterizzano il panorama italiano dei servizi linguistici offerti alle migranti, che si differenziano in base al livello di centralità dell'interpretazione linguistica rispetto all'aspetto sociale e culturale della professione

---

<sup>3</sup> <https://web.camera.it/parlam/leggi/deleghe/98286dl.htm>

(Amato e Garwood, 2011). Questo tratto emerge dalle Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale (aggiornate a marzo del 2010) del Ministero della Giustizia:

Le definizioni e la loro declinazione nella realtà del lavoro possono differenziarsi a seconda del “grado” di centralità e importanza dato all’elemento dell’interpretariato linguistico (da non equivocare con l’interpretariato classico, basato esclusivamente sulla fedele traduzione scritta e orale del linguaggio, come nel settore del turismo, del commercio, o in altre situazioni dove prioritaria è la resa letterale dei significanti). Nel caso della mediazione, l’interpretariato linguistico deve dare conto di variabili e sfumature che nella comunicazione interpersonale vanno ricercate nelle differenze culturali, etniche, religiose, di genere e di vissuto, in particolare quello migratorio.<sup>4</sup>

Anche a livello di linee guida ministeriali è possibile dunque osservare il distinguo operato in Italia tra l’interpretazione cosiddetta classica e l’attività di mediazione, che prevede aspetti sociali, culturali e partecipativi.

Va tuttavia sottolineato che in realtà una qualche componente di mediazione è sempre presente nell’attività stessa dell’interpretazione. In una prospettiva interazionale, infatti, la mediazione è una conseguenza dell’intermediazione operata dalle interpreti, che creano comprensione reciproca e dialogo tra le partecipanti allo scambio comunicativo (Baraldi e Gavioli, 2016: 36).

Il concetto di mediazione in senso ampio sviluppatosi in Italia comprende dunque sia l’atto di mediazione linguistica orale, che l’interpretazione di comunità. Il primo, denominato anche interpretazione dialogica, vede la partecipazione diretta dell’interprete all’interazione comunicativa, la seconda comprende diverse tipologie di servizi linguistici “intrasociali” in ambito medico, giudiziario e istituzionale. Queste due modalità vedono l’interprete come attore all’interno del complesso contesto situazionale e culturale degli eventi nei quali opera. Il margine di discrezionalità che questo ruolo prevede fa però emergere il problema deontologico della neutralità dell’interprete stessa. Data la rapida espansione ed evoluzione della professione e le condizioni di emergenza in cui opera questa figura in Italia, nel nostro paese oltre a una forte imprecisione terminologica si trova una scarsa definizione del ruolo e delle

---

<sup>4</sup> Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale, Ministero della Giustizia (2010): [https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.wp?facetNode\\_1=4\\_2&previousPage=mg\\_1\\_12&contentId=SPS156904](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=4_2&previousPage=mg_1_12&contentId=SPS156904)

funzioni della figura della mediatrice che opera in suddetti contesti “intrasociali” (Garzone, 2009: 97).

Capacità relazionali, comunicative e di interpretazione linguistico-culturale costituiscono i requisiti di base per svolgere la funzione di mediatrice. L’aspetto linguistico della mediazione viene menzionato dalle linee guida su questo tipo di comunicazione, ma risulta in secondo piano, mentre si privilegia l’aspetto della gestione del conflitto, dell’orientamento, dell’accompagnamento: “I mediatori vengono impiegati in un’ampia gamma di situazioni con tre ruoli primari: di facilitazione, di ‘governance’ e di agenti di cambiamento”.<sup>5</sup>

Nel documento del CNEL (2009) si legge che “tali capacità possono riscontrarsi soprattutto in persone che, per esperienze personali o familiari di migrazione, conoscono la lingua e la cultura della popolazione migrante di riferimento”. Nel contesto italiano si privilegia dunque la partecipazione della popolazione immigrata nella professione della mediazione. Questo fattore dipende anche dalla considerazione della mediatrice come una figura-ponte, che funge da intermediaria tra le istituzioni e la persona immigrata, creando non solo uno spazio comunicativo di comprensione reciproca, ma anche uno spazio di incontro tra culture.

Tuttavia, questa visione idilliaca della mediazione non prende in considerazione tutte le variabili in gioco e la possibilità che lo spazio di mediazione possa essere anche un luogo di conflitto, soprattutto in situazioni in cui la persona immigrata si aspetta di essere supportata dalla mediatrice, poiché vicina culturalmente (Merlini, 2009: 59).

Sta alla mediatrice, infatti, gestire il proprio posizionamento rispetto alla migrante, gestendo il livello di neutralità, empatia o *advocacy* verso la persona, poiché manca una definizione chiara sul codice deontologico da adottare nella mediazione. Allo stesso modo, non vengono stabiliti in maniera univoca i confini del profilo professionale della mediatrice, né i compiti che è tenuta a svolgere (Ibid.: 61).

Un’analisi più approfondita della figura della mediatrice linguistico-culturale in Italia verrà svolta successivamente, confrontando la letteratura sull’argomento con i dati raccolti sul campo e riportando le aspettative rispetto a queste figure e i limiti dell’approccio alla mediazione adottato nel nostro paese (§ 3.1). Nella prossima sezione invece verranno presentati alcuni concetti sviluppatasi nell’ambito del

---

<sup>5</sup> Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale, Ministero della Giustizia (2010): [https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.wp?facetNode\\_1=4\\_2&previousPage=mg\\_1\\_12&contentId=SPS156904#](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=4_2&previousPage=mg_1_12&contentId=SPS156904#)

*community interpreting* e del *public service interpreting* che risultano utili per l'analisi della mediazione linguistico-culturale come attività situata.

### **1.3 Il 'cultural turn' negli *Interpreting studies*: mediazione come attività situata**

Come affermato nella sezione precedente, la mediazione linguistico-culturale è un'attività che risente del posizionamento delle partecipanti e della mediatrice nell'interazione, nonché del contesto comunicativo, aspetti che negli ultimi decenni hanno cominciato ad essere oggetto di studio degli *Interpreting studies*, in particolare nell'ambito dell'interpretazione di comunità e per i servizi pubblici.

La mediazione linguistico-culturale nel nostro paese costituisce un'attività distinta dal *community interpreting* o dal *public service interpreting*, modalità di comunicazione interculturale privilegiate nei paesi anglofoni e nordeuropei (§1.2). Nonostante le differenze nel tipo di intervento richiesto alle mediatrici e nel ruolo che ricoprono rispetto alle interpreti in ambito sociale o per i servizi pubblici, gli ambiti e i *setting* socioprofessionali di intervento (medico, giuridico, giudiziario per citarne alcuni) sono sovrapponibili. In questa sezione, dunque, verranno presentati alcuni concetti nati nel campo degli *Interpreting studies* a proposito del *community interpreting* e del *public service interpreting*, applicabili alla mediazione, e verranno utilizzati in modo interscambiabile i termini 'mediatrice' ed 'interprete'.

Negli ultimi decenni gli *Interpreting studies* hanno superato il modello prescrittivo concentrato quasi esclusivamente su una visione monolitica del linguaggio, in cui l'interprete è vista come una 'lastra di vetro' che viene semplicemente attraversata dai concetti espressi (Rudvin, 2006: 31). Il campo di indagine è stato infatti ampliato, non concentrandosi esclusivamente sugli aspetti linguistici dell'attività di interpretazione, ma anche sulla figura dell'interprete e sulla sua *performance* come qualcosa di complesso, interattivo e situato in contesti istituzionali, culturali e 'politici', che modificano la *performance* stessa (Ibid.: 21).

Lo scambio comunicativo mediato viene considerato infatti come uno scambio co-costruito da tre parti, in cui l'interprete è una partecipante attiva dell'interazione

insieme alle interlocutrici principali (Wadensjö, 1998). In particolare, questi aspetti vengono trattati dalla letteratura sull'interpretazione in ambito sociale, o *community interpreting*, che studia oggi gli aspetti transculturali, le ideologie, la partecipazione dell'interprete allo scambio comunicativo, le relazioni di potere nello scambio comunicativo mediato, e la complessità del ruolo dell'interprete che risulta da tutte queste variabili socioculturali (Rudvin, 2006: 22). Molti fattori influiscono sulla comunicazione transculturale, tra cui: l'identità di genere, il significato culturale attribuito ai concetti di verità/oggettività, la lealtà del soggetto al gruppo o all'individuo vs all'istituzione/nazione, come vengono presentate e selezionate le informazioni a seconda di ciò che viene considerato appropriato o meno, la percezione della gerarchia tra le interlocutrici, le differenze istituzionali sistemiche, la percezione dell'autorità delle istituzioni del paese di arrivo. Queste differenze transculturali e gli squilibri di potere tra le partecipanti devono essere considerate, poiché sono fondamentali nell'interazione e possono ostacolare la comunicazione tra utente e servizio (Rudvin, 2004: 280).

Questo cambiamento di approccio agli studi sull'interpretazione fa parte di una piega più ampia che hanno preso tutti gli studi umanistici a partire dagli anni Sessanta nel mondo accademico occidentale. Si è passato, infatti, dal considerare il sapere come qualcosa di monolitico e universale a qualcosa di locale, influenzato dalle ricercatrici, elemento che ha cambiato anche la rappresentazione dell'identità e la prospettiva sulle lingue, le culture, la società. I cambiamenti in atto stanno modificando anche l'approccio allo studio delle lingue e del linguaggio, con possibili ripercussioni sull'interpretazione e sulla visione del ruolo di interpreti e traduttrici nella società. Il linguaggio riveste infatti un ruolo fondamentale nella traduzione e nell'interpretazione, che sono adesso oggetto di studi che si concentrano maggiormente sulle componenti sociali del linguaggio (Rudvin, 2006: 26).

Alla luce di questa visione più improntata alle loro dimensioni sociali, la traduzione e l'interpretazione vengono considerate attività socialmente situate, che producono e riproducono strutture sociali locali e globali precostituite (Inghilleri, 2005: 126). Seguendo una prospettiva sociologica, Moira Inghilleri introduce negli studi sulla traduzione il concetto Bourdieusiano di *champ*, campo, che il sociologo definisce come un'area di attività costituita storicamente, con le proprie istituzioni e leggi (Bourdieu, 1990: 87). I campi sono dei microcosmi che costituiscono una rete di relazioni oggettive tra posizioni definite all'interno dello spazio sociale. Ogni campo è

caratterizzato da specifici interessi che operano in relazione agli altri campi e all'*habitus*, disposizioni che vengono acquisite attraverso l'esperienza sociale e biologica dell'individuo e sono modificate rispetto al campo. È all'interno di questo contesto che le agenti sociali stabiliscono e consolidano le proprie posizioni (Inghilleri, 2006: 59).

L'*habitus* désigne un ensemble de dispositions qui portent les agents à agir et à réagir d'une certaine manière. Les dispositions engendrent des pratiques, des perceptions et des comportements qui sont «réguliers» sans être consciemment coordonnés et régis par aucune «règle». Les dispositions qui constituent les *habitus* sont inculquées, structurées, durables; elles sont également génératives et transposables. [...] L'*habitus* tend également à engendrer des pratiques et des perceptions, à produire des œuvres et des appréciations, accordées avec les conditions d'existence dont l'*habitus* est lui-même le produit. (Thompson, 1990: 24)

Nel caso dell'interpretazione, tuttavia, non si parla di campo, ma piuttosto di una "zona di incertezza", ovvero uno spazio potenzialmente libero all'interno di una struttura sociale nella quale emergono contraddizioni da una serie di visioni contrastanti rispetto all'*habitus* (Inghilleri, 2006: 59). L'*habitus* agisce come una serie di indicazioni, fornendo alle persone un significato delle azioni e dei comportamenti opportuni per la loro vita quotidiana. L'*habitus* orienta le azioni e le inclinazioni senza determinarle in modo severo; fornisce il "senso del gioco" appropriato in ogni circostanza, ovvero un senso pratico che le parlanti adottano. È così che i corpi diventano depositari di disposizioni radicate, nel tempo e nella cultura, che fanno sembrare determinate azioni e comportamenti naturali (Thompson, 1990: 25).

Secondo Bourdieu, ciò che si colloca in queste zone di incertezza manca di una chiara definizione a livello sociale. Professioni quali il *community interpreting*, scrive Inghilleri, si collocano esattamente in queste zone, restando scarsamente definite e socialmente vulnerabili. La nozione di zona di incertezza permette di vedere l'interpretazione come la convergenza di diversi campi, tra cui le pratiche sociali, istituzionali e discorsive che si sono costituite nella società e nel corso della storia. Nel caso dell'interpretazione, queste pratiche vengono ricontestualizzate, diventando nuove forme di conoscenza e creando nuove pratiche sociali (Inghilleri, 2006: 60).

Grazie all'applicazione di una prospettiva sociologica e linguistico-etnografica agli *Interpreting studies* è possibile studiare nuovi aspetti del *community interpreting*, che, più di altre specialità in ambito traduttivo, è inserito in una rete complessa di cultura, linguaggio, potere e istituzioni (Rudvin, 2006: 35), così come lo sono le

interpreti/mediatrici, che, lungi dall'essere invisibili, portano all'interno dell'interazione il loro posizionamento nei diversi contesti socioculturali (Ibid.: 36).

Negli studi più recenti in questo ambito si pone l'attenzione sul contesto macro-sociale dell'interpretazione, per indagare le dimensioni sociali e istituzionali degli scambi comunicativi mediati. Viene inoltre sviluppata una riflessione sulle interpreti, figure centrali in contesti interpretativi in ambito sociale, osservando come queste contribuiscono alla produzione o riproduzione dell'ordine sociale esistente. Poiché le interpreti sono coinvolte in configurazioni sociali di potere e controllo interne ed esterne alla loro professione, queste prospettive pongono l'attenzione sull'influenza dei contesti sociali e politici sull'attività di mediazione (Inghilleri, 2006: 57).

In queste ricerche l'approccio è empirico, ed è basato su dati generati attraverso metodi etnografici, interviste e documenti scritti:

The aim of a sociological and linguistic-ethnographic approach to research in community interpreting is to develop a descriptive language of interpreted events which is capable of comprehending participants' embeddedness in social and political processes and capturing the wider implications of particular moves within interpreted interactions. (Inghilleri, 2006: 58)

L'applicazione di questi metodi si è rivelata particolarmente utile per mettere in luce la complessità del ruolo dell'interprete nell'interazione –evento che è una rappresentazione in piccolo di realtà sociali e politiche– mettendo in discussione la presunta invisibilità dell'interprete. Le interpreti infatti sono socialmente e politicamente situate e partecipano attivamente alla produzione e riproduzione delle pratiche macro-discorsive (Inghilleri, 2006: 58). La comprensione degli atti linguistici non dipende dal linguaggio in sé per sé, ma da condizioni esterne di produzione e riproduzione dei discorsi (Bourdieu, 2001: 112). Nell'interazione le parlanti utilizzano il linguaggio tentando di farsi capire, sfruttando condizioni esterne al linguaggio stesso. L'accettabilità degli enunciati come messaggi da ascoltare e ricevere non è condizionata solo dal rispetto delle norme grammaticali (Ibid.: 84). Ogni scambio linguistico è anche uno scambio economico che si stabilisce in un determinato rapporto di forza simbolica tra un produttore e un consumatore che scambiano attraverso il linguaggio dei segnali di ricchezza e autorità (Ibid.: 99). I rapporti di comunicazione sono sempre rapporti di potere che dipendono per forma e contenuto dal potere materiale o simbolico accumulato da agenti (o istituzioni) impegnate in questi rapporti. In quanto strumenti strutturati e strutturanti di comunicazione e

conoscenza i “sistemi simbolici” ricoprono la loro funzione politica di strumenti di imposizione o legittimazione del dominio, che contribuiscono ad assicurare la dominazione di una classe sull'altra, o la sua violenza simbolica (Ibid.: 206). Ciò che dà alle parole il potere di mantenere o sovvertire l'ordine precostituito è la credenza nella legittimità delle parole e di coloro che le pronunciano, credenza che non è prodotta dalle parole stesse (Ibid.: 210). Perché si riproduca il potere simbolico attraverso il discorso è necessario infatti che questo venga non tanto compreso, ma piuttosto che sorta l'effetto voluto perché riconosciuto come portatore di tale potere (Ibid.: 165).

La capacità delle parlanti di utilizzare il linguaggio per farsi comprendere è rappresentata dal concetto di voce (Blommaert, 2005: 4). La voce dipende dall'accessibilità delle risorse linguistiche alle parlanti, caratterizzata dalla disuguaglianza nelle società contemporanee. La voce è inoltre un concetto centrale per la società e un elemento problematico che definisce la disuguaglianza linguistica. Attraverso lo studio della voce si osservano gli effetti del potere, per comprendere come una parlante possa farsi capire (Ibid.: 5). Avere voce significa produrre enunciati comprensibili all'interno di un sistema linguistico, ovvero produrre significati che rientrino in un determinato sistema, che è ovviamente caratterizzato dalla temporalità e dal posizionamento storico (Ibid.: 103).

Le parlanti attraverso i discorsi attivano o trasformano l'*habitus*, anche all'interno dello scambio comunicativo tradotto e interpretato (Inghilleri, 2005: 143-144).

Acts of translation and interpreting are never a mere matter of textual production (oral or written), but are consciously and unconsciously involved in the production *and* reproduction of 'cultured' meanings. Translators and interpreters are, like all social agents, positioned within this process in certain ways. (Inghilleri, 2003: 249)

L'interprete/mediatrice ha la possibilità di utilizzare dunque il linguaggio per riproporre o mettere in discussione l'*habitus* e le relazioni di potere all'interno dell'interazione, grazie all'indefinitezza della professione, collocata nelle zone di incertezza.

Interpreters are key activators of such transformations, consciously or not, as active participants in the interplay between the force of democratic iteration and that of authorised language. [...] the interpreting habitus is a collective embodiment of the convergence of world views/meanings/utterances within the interpreted event. Although participants' responses to this convergence may differ depending on the

context, all are socially and interactionally challenged in their conscious or unconscious struggles for social/interactional control or consensus over communication rights and ultimately, meaning. (Inghilleri, 2006: 63)

I campi e l'*habitus* generano inoltre una serie di norme che interagiscono all'interno dei contesti comunicativi. Per la traduzione e l'interpretazione esistono norme traduttive e non traduttive, implicite ed esplicite, correlate e potenzialmente divergenti che si ritrovano in determinati contesti formali e informali. Nel contesto più ampio dell'interazione, questi comportamenti normativi vengono messi in atto, trasformati, o creati dalle partecipanti (Inghilleri, 2003: 250). Tra le norme non traduttive rientrano quelle che si riferiscono alla figura dell'interprete e che vengono trasmesse attraverso la formazione dell'interprete e le 'teorie' sull'interpretazione implicite ed esplicite delle partecipanti all'interazione (Ibid.: 254). Anche le norme dipendono quindi da fattori sociali e pratiche di comunicazione transculturale, nonché da nozioni di inclusione ed esclusione (Ibid.: 255).

All'interno delle interazioni mediate le interpreti/mediatrici possono osservare diverse norme, assumendo diversi ruoli, oscillando tra un ruolo più statico, imparziale e neutro, e uno più partecipativo, attivo e di *advocacy*. Il ruolo dell'interprete è particolarmente importante nei contesti dell'interpretazione in ambito sociale, dove c'è una forte asimmetria di potere tra l'istituzione e il singolo (Rudvin, 2005b: 160). La mediatrice in queste occasioni può promuovere pari opportunità di partecipazione allo scambio comunicativo, dimostrare sensibilità agli interessi e bisogni delle interlocutrici e trattare le prospettive alternative come una forma di arricchimento reciproco (Baraldi, 2012: 297): "the mediator can act in such a way as to [...] display sensitivity to the other participants' agency, and empower their expression of experiences, ideas and feelings" (Ibid.: 299).

Oltre che a livello di posizionamento della mediatrice, lo scambio comunicativo mediato si costituisce come un'attività situata anche dal punto di vista del contesto comunicativo. Il contesto è stato concettualizzato come un costrutto astratto e psicologico che esiste all'interno, piuttosto che all'esterno, della mente della parlante, o come una serie di entità e parametri del mondo reale che ci permettono di comprendere gli scambi verbali all'interno dell'interazione (Baker, 2006: 322).

A cognitive view of context, then, will tend to draw a relatively clear line between what is in the world and what is in the mind of the language user or translator, stressing that it is the language user's assumptions about what is in the world, rather than what is

actually in the world (assuming we have a reliable way of establishing the latter), that influences the way language is used and the kind of inferences that are drawn in a given situation. Thus, cognition-oriented definitions of context encourage us to see translational behaviour as motivated by a series of ultimately unverifiable assumptions on the part of the translator. (Ibid.: 323)

Secondo una visione opposta, invece, il contesto si baserebbe su parametri sociali-interattivi ed esisterebbe in quanto una serie di entità e relazioni preesistenti nel mondo reale. Questa visione offre un quadro statico di elementi predefiniti e limitati, che limitano anche l'analisi dell'evento comunicativo e dei comportamenti delle partecipanti:

a participant is traditionally assumed to have a stable identity throughout the interaction, whereas more recent approaches in socio-pragmatics and linguistic anthropology would prefer to treat all elements of context as at least having the potential to shift and develop during the course of an event, to both shape and be shaped by the ongoing interaction. (Baker, 2006: 325)

Le partecipanti alla comunicazione, infatti, ritengono valide solo alcune delle possibili categorie che si manifestano nell'interazione.

In terms of gender or profession for instance (if we were to consider either or both as aspects of a participant's profile), neither would be treated as purely a 'given' within a dynamic conception of context: we 'perform' our gender, we step in and out of professional and other roles numerous times during the course of a single conversation, and therefore, whether a participant behaves and responds as a woman, as a gay person, as a doctor, or as a professional interpreter at any moment depends on a variety of factors and can change during the course of a single interaction. (Baker, 2006: 326)

Questo è particolarmente vero per chi lavora in ambito sociale, cambiando continuamente posizione all'interno dell'interazione, ricoprendo sia il ruolo dell'interprete che delle altre partecipanti alla comunicazione (Ibid.).

#### **1.4 *Interpreting studies e prospettive di genere***

Una delle caratteristiche che rendono situata l'interazione mediata è l'identità di genere delle mediatrici e delle partecipanti allo scambio comunicativo, tratto che solo di recente ha cominciato ad essere studiato dagli *Interpreting studies*. Il campo dell'interpretazione ha da sempre visto una forte partecipazione delle donne, sia nella professione –per una presunta maggiore propensione femminile– (Du, 2020: 160), che nella ricerca, già dagli anni Settanta, quando Danica Seleskovitch e Barbara Moser-Mercer hanno cominciato a pubblicare le loro ricerche. Le donne costituiscono la maggioranza della forza lavoro nell'ambito dell'interpretazione e le statistiche mostrano una preponderanza di interpreti e studentesse di questa disciplina (Defrancq *et al.*, 2022). Nonostante questo squilibrio di genere, le problematiche legate al genere non ricevono particolare attenzione da parte del mondo accademico. Rispetto ai numerosi studi condotti nel campo della traduzione su questo aspetto, la ricerca che prende in considerazione il genere in interpretazione è infatti piuttosto scarsa (Du, 2020: 159; Baer e Massardier-Kenney, 2015: 90).

Tale vuoto di ricerche specifiche appare particolarmente lampante se si considera, come sottolineato da Cecilia Wadensjö (1998), che l'interprete è una componente a tutti gli effetti nella comunicazione, che partecipa attivamente all'interazione, con la propria ideologia e identità –compresi gli aspetti legati al suo genere (Defrancq *et al.*, 2022). Non va dimenticato inoltre che dagli studi nell'ambito di discipline collegate allo studio delle lingue sono emerse differenze di sesso e di genere nelle capacità cognitive e negli schemi linguistici a cui le parlanti ricorrono (Lakoff, 1973; Kramer, 1978; Eckert e McConnell-Ginet, 2013; Coates, 2015). Poiché l'interpretazione è un'attività linguistica, sarebbe sorprendente se le differenze riscontrate nelle altre discipline non trovassero riscontri anche nell'interpretazione.

Recentemente, il sesso e il genere sono stati introdotti tra le caratteristiche analizzate dagli *Interpreting studies*, sia nell'ambito del *conference interpreting* (Russo, 2016; Magnifico e Defrancq, 2016; 2017; 2019; 2020; Collard e Defrancq, 2017; Bartłomiejczyk, 2020; Magnifico, 2020), che del *community interpreting*, con contributi teorici (Rudvin, 2005a; Toledano Buendía e Del Pozo Triviño, 2015; Toledano Buendía, 2019) e ricerche sul campo (Angelelli, 2004; Weber *et al.*, 2005; Maryns, 2013), che verranno analizzati nella prossima sezione. Questa recente introduzione del sesso e del genere tra le caratteristiche analizzate dagli *Interpreting studies* è stata ispirata da alcune differenze che sono state osservate in altre aree, per esempio le neuroscienze. Oltre che a livello di strutture cerebrali, diversi studi hanno

cercato di determinare se le differenze di sesso esistono, in generale o rispetto a categorie tradizionali di abilità cognitive (verbali, matematiche, spaziali), concludendo che le somiglianze tra donne e uomini superano le differenze.

Inserire il genere come parametro da osservare nell'interpretazione potrebbe fornire uno strumento per analizzare tratti quali: differenze terminologiche o tecniche nella resa dei discorsi originali; differenze nella rappresentazione delle partecipanti primarie all'interazione da parte dell'interprete; differenze nella pratica dell'interpretazione. Oltre ai tratti cognitivi in senso stretto, analizzati negli studi ad oggi esistenti, si dovrebbe porre l'attenzione anche su aspetti più ampi, come il retroterra culturale di cui le interpreti risentono (Defrancq *et al.*, 2022).

#### **1.4.1 Stato dell'arte**

Di seguito propongo un breve resoconto sugli studi trovati in letteratura, e precedentemente citati, che analizzano l'identità di genere nell'interpretazione di conferenza e nel *community interpreting*.

È d'obbligo sottolineare che gli studi che esistono al momento esplorano genere e sesso come categorie binarie, e sono quindi rappresentativi di un approccio che è considerato superato dagli studi di genere, che ormai mettono in discussione la dicotomia maschile-femminile. Nelle analisi future sarà quindi auspicabile considerare il genere in modo fluido, come un *continuum*, per includere anche persone transgender, non binarie e *bigender* ed offrire una prospettiva più ampia.

Inoltre, il genere è sempre più percepito come una caratteristica complessa che deve essere studiata da più punti di vista, considerando le sue intersezioni con altre caratteristiche. Un altro limite di alcuni degli studi citati è la classificazione delle partecipanti in base al genere. La suddivisione binaria del campione in donne e uomini non è infatti avvenuta chiedendo alle partecipanti di identificarsi in un genere, ma da parte delle ricercatrici, a seconda della voce ascoltata nelle registrazioni raccolte ai fini dello studio. È quantomeno auspicabile che in futuro vengano scelti metodi migliori per determinare il genere delle partecipanti, dando loro la possibilità di identificarsi e lasciando spazio a identità non-binarie (Defrancq *et al.*, 2022).

Di seguito vengono riportati gli studi nell'ambito dell'interpretazione di conferenza che inseriscono il genere tra le caratteristiche analizzate.

Russo (2016) conduce uno studio atto ad analizzare la varietà lessicale, ovvero la ricchezza linguistica, e la densità lessicale nelle interpretazioni in simultanea di discorsi presso il Parlamento europeo, a partire dal corpus EPIC (European Parliament Interpreting Corpus) per individuare eventuali differenze di resa da parte di interpreti uomini e donne.

Un altro studio del 2016 analizza la gestione dei "face-threatening acts" da parte delle interpreti, individuando eventuali differenze nella gestione della scortesia linguistica da parte di uomini e donne. Lo studio si basa sui dati riguardanti le differenze di genere nell'uso della lingua, in particolare le forme di scortesia, riscontrate anche nell'interpretazione. A partire dai dati rilevati, gli autori auspicano lo sviluppo di altri studi volti a capire se e come il genere influenza le strategie di *face-saving* adottate dalle interpreti, analizzando eventuali differenze che dipendono dal genere della parlante e della combinazione di genere di parlante e interprete (Magnifico e Defrancq, 2016: 43).

Nel 2017, Collard e Defrancq presentano alla conferenza CIUTI un poster che espone le loro ricerche sulle differenze sul *décalage* nell'interpretazione simultanea tra interpreti donne e uomini, analizzando anche la resa dei numeri e le eventuali disfluenze. Lo studio fa parte di un progetto dal titolo "Gender and Sex Dimensions of Simultaneous Interpreting", che analizza le differenze di genere nelle rese in interpretazione simultanea.

In un altro studio del 2017 viene analizzato l'utilizzo degli *hedges* nell'interpretazione simultanea, per studiare le possibili differenze tra interpreti donne e uomini. Partendo dalla teoria sociolinguistica secondo la quale uomini e donne hanno strategie diverse di *hedging* nel parlato spontaneo, derivanti dai diversi ruoli sociali che ci si aspetta che donne e uomini ricoprano, lo studio punta a osservare se lo stesso avviene nell'interpretazione simultanea, attività che prevede condizioni estreme in cui la produzione orale potrebbe essere meno influenzata dal genere dell'interprete, data la prominenza dello sforzo cognitivo richiesto (Magnifico e Defrancq, 2017: 22). Lo studio si costruisce formulando due ipotesi: dato il carico cognitivo richiesto dall'interpretazione simultanea, e dato l'obiettivo di trasmettere il senso della proposizione, è probabile che in generale gli *hedges* siano i primi elementi ad essere omessi; inoltre, la letteratura comprova che le donne ricorrono più

frequentemente degli uomini agli *hedges* nel parlato, e essendo la simultanea un'attività orale, si ipotizza che la tendenza sia la stessa (Ibid.: 26). Eventuali differenze comprovate avrebbero importanti implicazioni per lo studio dell'interpretazione, evidenziando le diverse rese di dinamiche interpersonali della comunicazione orale nell'interpretazione da parte di uomini e donne (Ibid.: 22).

Gli stessi ricercatori nel 2019 pubblicano uno studio che analizza la possibile influenza del genere sulle norme in interpretazione, osservando in particolare le strategie di autocorrezione e l'espressione della norma linguistica a livello testuale da parte di interpreti uomini e donne (Magnifico e Defrancq, 2019). Basandosi sulla letteratura che afferma che le parlanti si autocorreggono più spesso dei parlanti, nello studio si analizzano la frequenza e il tipo di correzioni usate e la loro eventuale dipendenza dal genere dell'interprete.

Infine, nel 2020 sono stati pubblicati tre studi, anch'essi basati su analisi di rese in simultanea. Lo studio di Bartłomiejczyk si concentra sulla gestione della scortesia linguistica nelle rese in simultanea di discorsi presso il Parlamento europeo da parte di interpreti uomini e donne, osservando eventuali differenze di genere nella resa di queste forme. Il secondo e il terzo studio del 2020 (Magnifico; Magnifico e Defrancq) applicano un approccio di genere alle norme sull'interpretazione simultanea, analizzando l'uso di connettori da parte di interpreti uomini e donne per capire come le interpreti gestiscono le norme traduttive. Sulla base di un corpus viene osservato se uomini e donne traducono, omettono o aggiungono connettori nello stesso modo, comparando i risultati anche con parametri quali la lingua, la velocità del discorso originale e il genere dell'oratrice. Dallo studio non emergono differenze rispetto al genere dell'interprete (Magnifico e Defrancq, 2020: 1).

Come si nota, gli studi esistenti nell'ambito dell'interpretazione di conferenza concernono le ripercussioni dell'identità di genere sugli aspetti prettamente linguistici dell'interpretazione, sulla base degli studi condotti in sociolinguistica che hanno riscontrato delle differenze nel parlato spontaneo maschile e femminile (uso di *hedges*, esitazioni, pause, ricorso a forme di cortesia) (Du, 2020: 161). Nessuno di questi studi prende in considerazione altre dimensioni dell'atto interpretativo che esulino dal suo prodotto, ovvero la resa (*performance*).

Al di là di questi studi, poche ricerche riguardo all'impatto dell'identità di genere sull'interpretazione sono state condotte nel campo del *community interpreting*. Per molti anni, gli studi sull'interpretazione si sono limitati infatti al contesto

dell'interpretazione di conferenza, senza cercare dei punti di contatto con altre discipline che sono strettamente collegate all'interpretazione e sarebbero utili per studiare il ruolo dell'interprete/mediatrice da un punto di vista interpersonale. Dato che gli *Interpreting studies* non hanno incorporato nei loro studi teorie elaborate in ambiti quali l'antropologia del linguaggio, il bilinguismo, il femminismo, la sociolinguistica, la psicologia sociale, la sociologia, o gli studi sulla traduzione, negli anni questo campo di studi ha creato un circolo chiuso.

This circle may be explained in terms of the following: Interpreting, as a practice, is not grounded in a comprehensive underlying theory (which includes the socio-political aspects of interpreting as well as those related to information processing). Most importantly, the field of interpreting barely accounts for related theories from fields such as those named above that deal with interpersonal communication. (Angelelli, 2004: 23)

Il *community interpreting* e la mediazione sembrerebbero tuttavia prestarsi in modo particolare a studi che analizzino altri aspetti dell'interpretazione oltre alla dimensione linguistica, poiché questo tipo di interpretazione è calato direttamente in situazioni comunicative di asimmetria di potere, in cui le questioni di posizionamento dell'interprete/mediatrice, della neutralità e dell'*agency* sono rilevanti (Torresi, 2005). Come già affermato infatti, l'interpretazione è un'attività situata, in particolare se avviene in ambito sociale.

Gli individui non sono neutrali in situazioni di asimmetria di potere o discriminazione, ma sono soggetti a questi processi e a dinamiche di dominio, allo status delle parlanti, ad emozioni, percezioni e alle informazioni ricevute. L'evento comunicativo, inoltre, non avviene nel vuoto, ma si inserisce nel quadro di un'istituzione, che fa a sua volta parte di una determinata società e cultura (Angelelli, 2004: 36). L'interprete, infatti, se considerata un partner essenziale di una conversazione transculturale (Wadensjö, 1998: 195), che co-costruisce l'interazione ed è visibile con tutti i fattori sociali e culturali che le permettono di co-costruire una definizione della realtà con le altre co-partecipanti all'interazione,

is present with all her/his deeply held views on power, status, solidarity, gender, age, race, ethnicity, nationality, socio-economic status, plus the cultural norms and blueprints of those social factors that are used by her/him to construct and interpret reality. As the interpreted communicative event (ICE) unfolds, the interpreter brings not just the knowledge of languages and the ability to language-switch or assign turns. The interpreter brings the self. (Angelelli, 2003: 16)

Di seguito, vengono analizzati in modo più approfondito i contributi teorici e pratici di studi sul genere nell'ambito del *community interpreting* precedentemente citati.

Uno dei contributi teorici che evidenziano il ruolo giocato dall'identità di genere nell'ambito del *community interpreting*, in particolare nel campo della mediazione linguistica in Italia, è di Rudvin (2005a). Nel *community interpreting*, la mediazione linguistica è l'area che è a contatto con tematiche che sono strettamente collegate al genere, sia a livello microstrutturale/linguistico che a livello macrostrutturale/socioculturale, dato che la mediazione si inserisce all'interno di processi interpersonali e interculturali (Rudvin, 2005a: 86). L'identità di genere riveste un ruolo significativo nell'ambito della mediazione, poiché si riflette sulla competenza comunicativa dell'oratrice e in generale sulla comunicazione stessa. Da un punto di vista linguistico, innanzitutto, Rudvin sottolinea che le complessità del cosiddetto linguaggio femminile sono legate alle costruzioni interculturali di genere realizzate attraverso il testo; dopodiché, spesso le donne hanno l'onere di rappresentare la famiglia, soprattutto nell'interazione diretta con le istituzioni del paese ospitante come ospedali e scuole, occasioni in cui l'asimmetria di potere si manifesta in modo particolare. Infine, nell'incontro con il servizio, la componente del genere rende la comunicazione più difficile per le donne rispetto agli uomini. Le donne, infatti, tendono ad imparare la lingua più tardi rispetto agli uomini, a fronte però di una loro maggiore integrazione nel paese ospitante (Ibid.). Occorre poi tenere conto dell'aspetto interculturale della costruzione dell'identità di genere, "l'aspetto più visibile, ovvio e problematico della mediazione linguistica in relazione a tale prospettiva, poiché il genere e il corpo rappresentano uno dei più evidenti ambiti in cui si riscontrano differenze interculturali" (Ibid.: 87).

Il genere e la mediazione linguistica si incontrano nell'intersezione tra il linguaggio e l'interpretazione, il linguaggio e le donne, le donne e la migrazione, ambiti che toccano aspetti non solo linguistici, ma anche psicologici, politico-ideologici e culturali (Ibid.). È dunque particolarmente saliente per questo tipo di interpretazione studiare la componente del genere, anche negli aspetti di negoziazione dell'asimmetria di potere da parte dell'interprete/mediatrice e della sua influenza sull'equilibrio della comunicazione.

Rudvin, lamentando la scarsità di studi che valutino le dinamiche di genere nella mediazione e nell'interpretazione, suggerisce, inoltre, delle linee di ricerca utili per lo

sviluppo della professione in un'ottica di genere. L'autrice scrive che nella sua esperienza ha osservato che le donne sono iper-rappresentate nella mediazione/interpretazione di comunità, professione che viene poco riconosciuta sia a livello sociale che economico. La prevalenza della componente femminile nella professione fa sì che si riproponga la stereotipata associazione tra donne e professioni assistenziali e donne come naturali mediatrici e comunicatrici (Ibid.: 91). La presenza delle donne immigrate in questo campo è tuttavia un aspetto fortemente positivo, che può favorire un coinvolgimento più attivo delle donne sul mercato del lavoro e facilitare il processo di integrazione femminile. Questo lavoro permette alle donne di mettere in pratica il loro potenziale comunicativo, consolidando un ruolo che molte ricoprivano nella società di origine. In questo modo, le donne possono trarre dalla professione di mediatrice sia un riconoscimento a livello personale, che una fonte di sicurezza per sé stesse, la famiglia e la comunità. In Italia, inoltre, la mediazione rappresenta uno dei pochi lavori a cui le donne immigrate "possono" accedere. Un'altra ragione per sottolineare il ruolo cruciale svolto dalle donne nell'ambito della mediazione è il bisogno di ricorrere alle loro competenze in ambiti quali il campo della medicina, soprattutto in reparti quali pediatria, ginecologia e psichiatria, in cui viene richiesto dalle utenti che la mediatrice sia donna (Ibid.: 92). Rudvin sottolinea infine che la mediazione è un'attività situata che viene influenzata anche dall'identità di genere della mediatrice a livello di strategie di comunicazione e di asimmetrie di potere tra mediatrice, utente e servizi.

Un altro esempio di applicazione di una prospettiva di genere agli studi sul *community interpreting* è un manuale del 2015, edito da Carmen Toledano Buendía e Maribel Del Pozo Triviño. Il documento fa parte del progetto *Speak Out for Support* (SOS-VICS), progetto di ricerca dell'Unione Europea volto a migliorare l'assistenza linguistica per le donne migranti sopravvissute alla violenza di genere, attraverso formazioni specifiche delle interpreti. Il materiale, tradotto in alcune parti in inglese, ha l'obiettivo di servire da guida per la formazione dell'interprete in ambito sociale, adottando una prospettiva di genere, fondamentale nel lavoro con persone sopravvissute alla violenza di genere.

Il documento è stato pubblicato dopo una serie di ricerche sul campo volte a stabilire i bisogni delle vittime e delle professioniste da un punto di vista linguistico e comunicativo e le aspettative rispetto alla preparazione e alla formazione di mediatrici che lavorano in questi contesti (Toledano Buendía, 2015: 2). Poiché la mediazione

linguistica per le vittime di violenza non è ancora stata oggetto di ricerche sistematiche, il manuale è un punto di partenza utile per fornire indicazioni pratiche, ma anche destare interesse nella ricerca su nuovi aspetti della professione e della disciplina (Ibid.: 5). Importante è il contributo fornito da uno dei capitoli del manuale, che delinea i contesti in cui l'interprete può essere chiamata a mediare per le vittime di violenza di genere: giuridico, sanitario, psicosociale (Abril et al., 2015: 31-33). Grazie a una preparazione che tocchi anche gli studi di genere, l'interprete può acquisire le conoscenze necessarie per intervenire nei vari ambiti, consapevolizzare il concetto di violenza di genere, conoscere i concetti di sesso e genere, capire come le relazioni di potere e disuguaglianza vengono create dal genere stesso nella società e riconoscere la violenza come sintomo di questa disuguaglianza. La preparazione acquisita attraverso una prospettiva di genere fornisce inoltre all'interprete strumenti utili per la gestione dello scambio comunicativo, della vittima e delle sue emozioni (Ibid.:34).

Un ultimo contributo teorico che tratta dell'importanza di una formazione informata da una prospettiva di genere viene da Toledano Buendía (2019). L'autrice sostiene l'importanza dell'acquisizione di una prospettiva di genere da parte delle interpreti che lavorano con persone sopravvissute alla violenza di genere. Una formazione adeguata sulla violenza da un punto di vista di genere è necessaria per gestire al meglio lo scambio comunicativo mediato, evitando il rischio di ritraumatizzare la vittima e prendendo una posizione tecnicamente neutra, ma moralmente schierata dalla parte della persona che ha subito la violenza. Una prospettiva di genere è fondamentale, infatti, secondo l'autrice per posizionarsi nei confronti delle utenti:

This difficult task of giving a voice to those who have none, without speaking for them, calls for gender perspective as well as learning to recognize and manage affective reactions resulting from the encounter with the victim. (Toledano Buendía, 2019: 179)

Oltre a questo tipo di materiale teorico, riporto di seguito in modo più approfondito gli studi precedentemente citati che osservano l'influenza dell'identità di genere delle mediatrici/interpreti sull'interpretazione nell'ambito del *community interpreting*.

Angelelli (2004) conduce uno studio per valutare la percezione che le interpreti hanno del proprio ruolo, in particolare rispetto alla propria visibilità all'interno dello scambio comunicativo mediato in ambito legale, medico e in generale in ambiti sociali

e di conferenza. L'identità di genere figura tra le variabili su cui si concentra la ricerca, che si basa su un modello che considera l'interprete presente all'interno dell'interazione con tutte le proprie caratteristiche personali. Attraverso un questionario somministrato a un campione di interpreti di Canada, Messico e Stati Uniti, Angelelli studia la relazione tra il retroterra sociale dell'interprete e la sua percezione della visibilità. Dallo studio si evince che le interpreti sono lungi dall'essere invisibili, e vari fattori, tra cui il genere, influenzano il loro lavoro.

Nel 2005 viene condotto un altro studio in ambito medico (Weber *et al.*), che rivela che la simmetria di genere tra interprete e paziente viene tendenzialmente osservata, soprattutto nei casi di violenza di genere, violenza domestica e nell'ambito della salute sessuale. Lo studio si basa sul concetto di genere come costruito sociale e sulla negazione dell'invisibilità dell'interprete proposta da autrici come Wadensjö.

L'ultimo studio sul campo di questa rassegna, già citato in precedenza ma che riporto qui per esteso, è stato condotto da Maryns nel 2013. Maryns ha analizzato alcuni colloqui interpretati per l'ottenimento del permesso di asilo per motivi legati al genere, quali la violenza di genere e le discriminazioni fondate sull'identità di genere e l'orientamento sessuale, a partire da concetti sociolinguistici e da una microanalisi dei dati raccolti sul campo. Nello studio vengono citate le linee guida per l'interpretazione di questi colloqui proposte dall'UNHCR<sup>6</sup> (l'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati), le misure adottate dal Belgio per facilitare la valutazione delle richieste di asilo *gender-based* e un colloquio tra un richiedente asilo che ha subito violenza di genere e un rappresentante del commissariato belga per rifugiati e apolidi (il CGRS)<sup>7</sup>, dimostrando che la mediazione in questi contesti è profondamente legata a dinamiche socio-discorsive che non riguardano solo la componente dell'identità di genere, ma il quadro più ampio dei colloqui per la richiesta di asilo

---

<sup>6</sup> Il 23 ottobre 2012, l'UNHCR ha pubblicato delle linee guida in materia di protezione internazionale, con riferimento specifico alla valutazione delle richieste di riconoscimento dello status di rifugiato fondate asilo sull'orientamento sessuale e/o l'identità di genere. UNHCR (2012).

<sup>7</sup>Il CGRS (Office of the Commissioner General for Refugees and Stateless Persons) è l'ente belga che si occupa della valutazione delle richieste di asilo dei gruppi vulnerabili, tra cui le donne richiedenti asilo. Negli ultimi anni il CGRS ha promosso una serie di iniziative, tra cui la creazione di una *gender unit* e la pubblicazione di una brochure dal titolo *Women in the Asylum Procedure. Information for Women Asylum Applicants* (CGRS, 2007), per migliorare la valutazione delle richieste di asilo fondate sul genere.

(Maryns, 2013: 661). L'autrice suggerisce che è necessario utilizzare un approccio postmoderno al genere, che consideri questa caratteristica come qualcosa di dinamico, performativo, situato e locale, che interagisce con altre componenti dell'identità della persona. Analizzando le linee guida dell'UNHCR e del Belgio redatte per i colloqui che concernono problematiche di violenza di genere, l'autrice evidenzia l'importanza di una preparazione adeguata sulle prospettive di genere da parte delle interpreti, ma sottolinea la necessità di considerare la categoria del genere di pari passo ad altre categorie di identità.

Dopo questa *literature review* sullo stato dell'arte delle ricerche nell'ambito dell'interpretazione di conferenza e del *community interpreting* che considerano il genere tra le categorie di analisi, nel prossimo capitolo verrà descritta la metodologia utilizzata per condurre la ricerca alla base di questo elaborato, che ha analizzato le implicazioni dell'identità di genere nella mediazione linguistico-culturale.

## **Capitolo 2**

### **Capitolo metodologico**

Questo capitolo tratterà delle metodologie utilizzate per condurre la ricerca sul campo alla base di questo elaborato, cominciando dal quadro teorico che ha guidato lo studio e descrivendo il processo di selezione del campione da intervistare e il metodo di lavoro usato per raccogliere i dati. La ricerca sul campo è stata condotta svolgendo una serie di interviste ad alcune mediatrici linguistico-culturali, per indagare alcune caratteristiche della professione tra cui: il ruolo giocato dall'identità di genere, la rilevanza del percorso di migrazione e la molteplicità dei ruoli ricoperti dalle mediatrici nella loro professione.

#### **2.1 Saperi situati e posizionamento della ricercatrice**

Tradizionalmente, l'antropologia culturale si è occupata di raccogliere notizie e costruire teorie sulla base di un lavoro di osservazione sul campo in luoghi remoti e su popolazioni cosiddette "primitive" (Rossetti, 2005: 107). Gli antropologi impegnati in queste ricerche, tuttavia, non sempre erano consapevoli che la cultura che studiavano fosse soggetta alle loro interpretazioni, preoccupandosi di dover provare la legittimità dei loro studi. Difatti, scrive Clifford Geertz, è praticamente impossibile tracciare una linea di demarcazione netta tra i contenuti raccolti sul campo e la loro rappresentazione sotto forma di analisi delle culture, fattore che preoccupava

tremendamente gli studiosi, che temevano che questa impossibile distinzione minacciasse lo status di oggettività del sapere antropologico (1973: 16).

Secondo Geertz, tuttavia, non esisterebbe nessuna minaccia, dato che l'interesse del ricercatore (a cui Geertz si riferisce sempre al maschile nei suoi saggi del '73) dovrebbe essere riposto nel cercare di chiarire ciò che succede in un certo luogo e momento e nell'interpretazione dei simboli e dei fatti osservati (Ibid.: 17). La pretesa non dovrebbe essere quella di avere dati più puri, solidi o meno condizionati solo perché raccolti seguendo il metodo etnografico (Ibid.: 22), dato che tutti gli studi saranno interpretazioni e non ipotesi scientificamente comprovate (Ibid.: 23). L'etnografia consiste difatti per Geertz in questo: "inscrivere" un discorso sociale a partire da eventi osservati sul campo che diventano un resoconto scritto da consultare e riconsultare nel tempo (Ibid.: 19).

È con la critica femminista sviluppatasi a partire dagli anni Settanta negli Stati Uniti e in Europa che la nozione tradizionale di oggettività della ricerca etnografica e del sapere in generale comincia ad essere messa in discussione, così come quella di oggettività del ricercatore (coloro che Donna Haraway definisce i "masculinist scientists and philosophers") e della ricercatrice ("the embodied others, who are not allowed *not* to have a body, a finite point of view") (Haraway, 1988: 575). Ecco che si fa quindi strada un altro approccio, teorizzato da Donna Haraway, quello dei *Situated Knowledges*, i "Saperi situati", in completa opposizione a ciò era stato scritto fino a quel momento.

Secondo Haraway:

feminists have stakes in a successor science project that offers a more adequate, richer, better account of a world, in order to live in it well and in critical, reflexive relation to our own as well as others' practices of domination and the unequal parts of privilege and oppression that make up all positions. (1988: 579)

L'obiettivo della ricerca etnografica o scientifica di qualsiasi sorta passa quindi dal fornire una verità assoluta su un determinato argomento, all'offrire un punto di vista parziale, *embodied* e situato, ma non per questo meno valido. Al contrario, questa prospettiva è altrettanto, o maggiormente valida perché consapevole del proprio posizionamento e della rilevanza parziale dei risultati della ricerca stessa:

Immortality and omnipotence are not our goals. But we could use some enforceable, reliable accounts of things not reducible to power moves and agonistic, high-status

games of rhetoric or to scientific, positivist arrogance. This point applies whether we are talking about genes, social classes, elementary particles, genders, races, or texts; the point applies to the exact, natural, social, and human sciences, despite the slippery ambiguities of the words "objectivity" and "science" as we slide around the discursive terrain. (Ibid.: 580)

Haraway teorizza una ricerca femminista che sottolinea l'importanza del punto di osservazione, ben preciso e definito, e non di uno sguardo "calato dall'alto", fintamente non marcato e neutro, che pretende di osservare senza essere visto, che vuole rappresentare, ma sottrarsi alla rappresentazione. Al contrario, lo sguardo che si adotta è quello femminista, non "the unmarked positions of Man and White", investito di una visione industriale, tecnologica, scientifica, militarizzata, razzista e patriarcale, ma una dottrina dell'oggettività incarnata e femminista:

objectivity turns out to be about particular and specific embodiment and definitely not about the false vision promising transcendence of all limits and responsibility. The moral is simple: only a partial perspective promises objective vision. [...] Feminist objectivity is about limited location and situated knowledge, not about transcendence and splitting the subject and object. It allows us to become answerable for what we learn how to see. (Haraway, 1988: 582-583)

Applicati alla ricerca etnografica, i Saperi situati legittimano quindi la scelta di condurre studi sul campo su un campione ridotto di soggetti, senza timore di avere risultati non generalizzabili e "scientifici". Si può infatti condurre una ricerca su *una* esperienza, *una* voce, *una* opinione specifica, di coloro che costituiscono, ad esempio, gruppi non egemonici della società. Il punto di vista del gruppo non egemonico è interessante da trattare secondo la teoria femminista, dato che, come scrive Judith Butler, la costruzione del soggetto avviene attraverso l'esclusione, ovvero la creazione di una sfera di "deauthorized subjects, pre-subjects, figures of abjection, populations erased from view" (Butler, 1994: 164).

Scriva Haraway che

Many currents in feminism attempt to theorize grounds for trusting especially the vantage points of the subjugated; there is good reason to believe vision is better from below the brilliant space platforms of the powerful. (1988: 583)

Ciò non significa ovviamente che questo punto di vista sia però innocente o si possa sottrarre a una riesamina critica, alla decostruzione o all'interpretazione. È anch'esso

situato e parziale, ma vantaggioso da esaminare perché meno propenso a negare un certo tipo di sapere preconstituito (Ibid.: 584). Per la teoria femminista la parzialità non è da considerarsi un limite, ma semmai una messa in discussione di una certa nozione di sapere universale. Non è possibile, infatti, per Haraway ricoprire totalmente una posizione:

There is no way to "be" simultaneously in all, or wholly in any, of the privileged (i.e., subjugated) positions structured by gender, race, nation, and class. And that is a short list of critical positions. [...] Only those occupying the positions of the dominators are self-identical, unmarked, disembodied, unmediated, transcendent, born again. (Haraway, 1988: 586)

Una nuova tipologia di sapere razionale che si basi su questi presupposti non vuole dunque trovarsi contemporaneamente dappertutto e da nessuna parte, non desidera essere non interpretabile, rappresentabile, o formalizzabile. Questo sapere razionale è un processo di continua interpretazione critica e situata (Ibid.: 590).

Anche Butler sviluppa una riflessione sul concetto di universalità, interrogandosi sul significato stesso di "universale", significato contestabile che può assumere una diversa e nuova connotazione, aperta, contingente e contestata, per non precludere una maggiore inclusività:

Given the contested character of the term, to assume from the start a procedural or substantive notion of the universal is of necessity to impose a culturally hegemonic notion on the social field. To herald that notion then as the philosophical instrument that will negotiate between conflicts of power is precisely to safeguard and reproduce a position of hegemonic power by installing it in the metapolitical site of ultimate normativity. (Butler, 1994: 158-159)

Altro aspetto della ricerca femminista è il rapporto tra il soggetto e l'oggetto di studio, che diventa partecipante attivo del processo di ricerca. I Saperi situati richiedono la rappresentazione dell'oggetto come agente e non come un qualcosa che sia al servizio di una ricercatrice che detenga un presunto sapere "oggettivo". In particolare, questa attivazione dell'oggetto è chiara negli approcci critici alle scienze umane e sociali, dove è proprio l'*agency* delle persone studiate che trasforma la produzione della teoria. È solo grazie al riconoscimento di questa caratteristica dell'"oggetto" di studio che si possono evitare errori grossolani e false credenze in queste scienze (Haraway, 1988: 592-593). La pratica femminista della scienza, scrive Haraway, si occupa inoltre

dell'“attivazione” di categorie precedentemente usate per gli oggetti del sapere. L'attivazione problematizza ad esempio le distinzioni tradizionalmente binarie di sesso e genere, servendosi però della loro utilità strategica.

Il corpo è di particolare interesse per la ricerca femminista e si studia la relazione tra sesso e genere che, secondo Haraway, dovrebbe essere rivista alla luce di un nuovo quadro di conoscenze situate (Ibid.: 594). Il corpo è anche il punto di partenza del posizionamento, secondo Adrienne Rich, che sostiene la necessità di riconoscere il proprio corpo come portatore di una serie di caratteristiche e privilegi (Rich, 1984: 250-251), un corpo di cui riappropriarsi per gettare le basi per esprimersi *in quanto* donne (Ibid.: 249).

La mia ricerca è quindi stata condotta a partire da questo posizionamento, consapevole della parzialità e particolarità dei risultati ottenuti dalle interviste svolte con il campione di mediatrici linguistico-culturali e dell'analisi che da essi si può sviluppare. In particolare, nel mio caso, la ricerca è stata condotta a partire dalla posizione di una donna italiana bianca, transfemminista, che ha seguito una formazione accademica nel campo della mediazione linguistico-culturale e dell'interpretazione, su un campione di donne emigrate in Italia da varie parti del mondo che si sono avvicinate alla professione di mediatrice seguendo percorsi disparati.

Il campione della ricerca è stato costituito da sette mediatrici, un campione ristretto che è stato intervistato su varie caratteristiche della professione e sull'influenza delle esperienze di vita personale, del percorso di migrazione e dell'identità di genere sul loro lavoro. Lo scopo delle interviste non era dunque ricavare dati universalmente validi o oggettivi, ma quello di dare voce ad alcune esperienze specifiche, partendo da una posizione situata e parziale che si interroga sul posizionamento stesso e lo problematizza, offrendo comunque dei resoconti attendibili perché parziali e non universali:

Feminists don't need a doctrine of objectivity that promises transcendence, a story that loses track of its mediations just where someone might be held responsible for something, and unlimited instrumental power. We don't want a theory of innocent powers to represent the world, where language and bodies both fall into the bliss of organic symbiosis. We also don't want to theorize the world, much less act within it, in terms of Global Systems, but we do need an earth-wide network of connections, including the ability partially to translate knowledges among very different—and power-differentiated—communities. We need the power of modern critical theories of

how meanings and bodies get made, not in order to deny meanings and bodies, but in order to build meanings and bodies that have a chance for life. (Haraway, 1988: 579-580)

## 2.2 Metodologie e metodi *Queer*

Come affermato in precedenza, per studiare la mediazione linguistico-culturale e il ruolo giocato dall'identità di genere in questo ambito, ho fatto ricorso a una ricerca di tipo etnografico, organizzando delle interviste. Giunto il momento di descrivere il processo di raccolta dei dati sul campo e l'analisi delle registrazioni delle interviste, sono venuta a conoscenza dei *Queer methods of research*, una branca di studi emersa nei primi anni Novanta (Connors Jackman, 2010: 114).

La teoria *queer* trova le sue basi nel femminismo, nella teoria gay e lesbica e nelle politiche identitarie (Holman Jones e Adams, 2010: 204) per proporre un cambiamento di sensibilità, piuttosto che un paradigma teorico statico e costituirsi come risposta a una società etero-normata (Rich, 1980) e basata su determinate convenzioni sociali. Questa teoria si basa sulla fluidità del pensiero, evita categorizzazioni rigide e legittimazioni e offre un ottimo punto di partenza per la ricerca etnografica, che ben si presta all'applicazione di un metodo *queer* (Holman Jones e Adams, 2010: 204), dato che quest'ultimo offre nuove possibilità epistemologiche nella ricerca, ampliando gli orizzonti della comprensione sociologica del soggetto studiato (McCann, 2016: 225).

Prima di addentrarsi nelle caratteristiche specifiche delle metodologie e dei metodi *queer*, tuttavia, è importante definire (o *non* definire, come si capirà da quanto segue) cosa si intenda per "Queer". La questione è posta da Kath Browne e Catherine J. Nash nell'introduzione del manuale da loro edito, *Queer methods and methodologies: intersecting queer theories and social science research*, in relazione all'applicazione di questi metodi di ricerca e all'utilizzo degli stessi di concerto con le metodologie e i metodi delle scienze sociali (2010a: 2). Tutto il manuale pone questioni aperte su cosa significhi condurre ricerche in modo *queer*: sono le ricercatrici che svolgono lo studio a dover essere *queer*? È la ricerca stessa a concentrarsi su soggetti *queer* in un quadro

*queer*? E cosa significa parlare di metodologia *queer* o di rendere *queer* le metodologie?

Can social science methods be ‘queered’ or even made ‘queer enough’? How can social science methodologies feed into and question queer epistemological paradigms? [...] Can we have queer knowledges if our methodologies are not queer? Is there such a thing as queer method/methodology/research? [...] As a critical sensibility, queer theory tries to steer clear of categorical hang-ups and linguistic baggage, conceive of identity as a relational achievement (thus removing identity from essentialist and constructionist debates) and commit itself to a politics of change –all of which are characteristics autoethnography, as method, desires or strives to do. (Browne e Nash, 2010a: 12)

*Queer* sembra poter assumere diverse dimensioni, significare una serie di possibilità, sovrapposizioni, dissonanze e risonanze:

That’s one of the things that “queer” can refer to: the open mesh of possibilities, gaps, overlaps, dissonances and resonances, lapses and excesses of meaning when the constituent elements of anyone’s gender, of anyone’s sexuality aren’t made (or *can’t be* made) to signify monolithically. (Sedgwick, 1994: 7)

Allo stesso tempo, *queer* non ha solo a che fare con il genere e l’orientamento sessuale, ma anche con la costruzione (o distruzione) dell’identità sulla base di molteplici fattori che si intersecano, tra cui l’etnia, l’appartenenza ad una certa classe sociale, l’identità post-coloniale (Ibid.: 8).

Il punto focale della ricerca *queer* è quindi un posizionamento che sottolinei l’instabilità di significati dati per assodati e dei rapporti di potere che da questi derivano. Le prospettive, l’approccio e la teorizzazione *queer* possono essere utilizzate per rielaborare il sapere tradizionale in diverse discipline (Browne e Nash, 2010a: 4). Inoltre, se applicati al metodo etnografico, i metodi *queer* trasformano la natura del “soggetto” della ricerca, prima considerata unica, coerente e consapevole di sé stessa, ed ora contingente, multipla e instabile (Ibid.). Gli attributi del soggetto non sono infatti considerati qualcosa di fisso, ma piuttosto un costrutto sociale che può essere decostruito, così come può venire decostruita la corrispondenza tra genere e sesso generalmente data per scontata (Ibid.: 4). È tramite il processo di decostruzione che si evita di adottare categorie di identità date per assodate che oscurano le differenze nelle esperienze e riaffermano le disuguaglianze esistenti (King e Cronin, 2010: 87):

Queer scholars can argue for the ‘playful’ possibilities of unstable and indeterminate subjectivities and for transgressive practices that challenge heteronormative sexual and gender assumptions. (Browne e Nash, 2010a: 5)

A proposito del concetto di *costruzione* del genere e della performatività, temi ricorrenti nella teoria *queer*, si esprime Butler:

gender is in no way a stable identity or locus of agency from which various acts proceed; rather, it is an identity tenuously constituted in time –an identity instituted through a *stylized repetition of acts*. Further, gender is instituted through the stylization of the body and, hence, must be understood as the mundane way in which bodily gestures, movements, and enactments of various kinds constitute the illusion of an abiding gender self. This formulation moves the conception of gender off the ground of a substantial model of identity to one that requires a conception of a constituted *social temporality*. (Butler, 1988: 519-520)

Il corpo stesso non è qualcosa di precostituito e semplicemente materiale, ma piuttosto viene plasmato e modificato in funzione di situazioni e messe in scena drammatiche, ovvero una materializzazione continua e incessante di possibilità che fanno sì che il corpo non sia semplicemente un corpo, ma un processo attivo di “embodiment” di possibilità culturali e storiche (Ibid.: 521).

*Queer* significa inoltre conoscere attraverso un’indagine situata, che si riferisce a specifiche conoscenze in spazi precisi (Browne e Nash, 2010a: 7). Questo concetto ho trovato fosse perfettamente in linea con i presupposti della mia ricerca, una ricerca qualitativa, condotta su un campione modesto e che, come precedentemente affermato, non ha la pretesa di ricavare dei principi generali su come l’identità di genere influenzi il lavoro di mediazione con le persone migranti, ma piuttosto di far luce sull’esperienza puntuale e personale delle intervistate, dando importanza al loro punto di vista e alla loro voce. Inoltre, la teoria *queer* offre possibilità interessanti, perché in alcuni campi si utilizzano forme di analisi del discorso per studiare concetti quali la voce, l’identità e la riproduzione delle relazioni di potere attraverso il linguaggio (Ibid.: 6), aspetto rilevante per ricerche quali quella condotta ai fini di questo elaborato, che ha a che fare con soggetti non appartenenti a gruppi egemonici, ma semmai emarginati.

Un campione appunto ridotto, ma non per questo non valido –perché come sostenuto dalle ricerche femministe non esiste un soggetto enumerabile (Ibid.: 11)– e una ricerca situata in un particolare momento e luogo, condotta in parte solo

osservando e ascoltando dal mio punto di vista esterno –nella misura in cui non sono io stessa una migrante, ma sono nata e cresciuta in Italia da genitori italiani, non ho mai davvero lavorato nel campo della mediazione e ho ricevuto su di essa una formazione accademica– ma anche, in qualche modo, partecipe dell’esperienza che mi veniva raccontata, in quanto vicina in alcuni sensi all’esperienza delle mediatrici, in funzione ad esempio della mia (e “nostra”) identità di genere. Un punto di vista per così dire istituzionale e accademico che vuole confrontarsi con la messa in pratica dell’attività di mediazione, con la realtà di questa professione e delle persone che la svolgono da anni, con le loro storie personali, le loro convinzioni, le loro esperienze, per portare al centro della ricerca “those who otherwise tend to be marginalised, disenfranchised and excluded in the process” (Browne e Nash, 2010a: 14). Il metodo di ricerca *queer* ha costituito una struttura efficace in cui inquadrare la ricerca situata:

the spatially-situated interactions of research help to constitute not only the context and the subjectivities of the researcher and participants, but also *how* narratives are told. How narratives are told frames how meanings are shaped. Hence, a queer research positionality requires sustaining a research context that enables the exploration of the various possibilities that interviews provide rather than those constituted through a pre-established system. This is not to suggest that the narratives are defined in abstraction. (Gorman-Murray *et al.*, 2010: 101)

Ogni soggettività e narrativa, infatti, si sviluppa e viene raccontata in un circuito di potere sociale, che se riconosciuto dalla ricercatrice può fornire consapevolezza dei processi relazionali in cui le interconnessioni e interazioni tra gli individui si costruiscono (Ibid.).

Un approccio di questo tipo suggerisce di preferire dunque l’esperienza soggettiva e il metodo etnografico, per applicare una metodologia che scelga l’oggetto dello studio e lo ponga al centro della ricerca, complicandolo grazie alla raccolta di informazioni su specifiche esperienze (McCann, 2016: 237).

### **2.2.1 Ricerca etnografica *queer***

L’etnografia sembra dunque un campo che ben si presta ad un approccio *queer*. Cosa significa però applicare questo metodo alla ricerca etnografica? Secondo Alison

Rooke, si tratterebbe di rivedere i principi alla base dell'etnografia e la posizione stessa della ricercatrice:

More specifically this includes addressing the assumed stability and coherence of the ethnographic self and outlining how this self is performed in writing and doing research. To *queer* ethnography then, is to curve the established orientation of ethnography in its method, ethics and reflexive philosophical principles. (Rooke, 2010: 25)

Significa inoltre accogliere la molteplicità, i silenzi, i “disallineamenti”, considerare che tutto ciò che si osserva dipenderà da *come* decidiamo di misurarlo e che, ad esempio, anche l'identità di genere e l'orientamento sessuale sono caratteristiche non stabili, che cambiano a seconda di come vengono studiate (Brim e Ghaziani, 2016: 17). La soggettività della ricercatrice prende quindi ampio spazio, diventando un punto di forza per la ricerca. La teoria *queer* vorrebbe costituire una metodologia di ricerca caratterizzata dall'apertura epistemologica nei confronti della propria soggettività, posizione e corporeità. Un'etnografia che diventa *queer* osserva la performatività del sé in quanto soggetto appartenente a un determinato genere, sesso, un soggetto che viene assegnato a categorie sessuali, di classe, generazionali. Si richiede all'etnografia quindi di lavorare partendo da un senso di sé che sia aperto, riflessivo, piuttosto che aggrapparsi a un senso stabile ontologicamente da cui partire per recarsi sul campo e a cui poi tornare (Rooke, 2010: 35).

Il posizionamento e la consapevolezza del posizionamento stesso sono presupposti fondamentali della ricerca *queer*, e permettono nel campo dell'etnografia di studiare come avviene la comunicazione e di osservare le interazioni tra le osservatrici, che diventano a loro volta partecipanti attive della ricerca:

being aware of your own subject position, your positionality in relation to each participant's subject position, and how these might interact, is a useful way to start interrogating how the process of communication –entwined with networks of social power– affects the research project and its outcomes. (Gorman-Murray *et al.*, 2010: 99)

Applicare un metodo *queer* significa infine valorizzare anche i rapporti interpersonali che si creano tra la ricercatrice e il campione oggetto dello studio. La soggettività viene infatti considerata non una debolezza che mina l'“oggettività” dello studio, ma piuttosto una possibilità da esplorare che può offrire nuove opportunità di ricerca. Il

metodo è *queer* in quanto destabilizza le nozioni tradizionali di etica della ricerca e rivede il rapporto fra soggetto che conduce la ricerca e oggetto studiato (Detamore, 2010: 169-170).

Utilizzare un approccio *queer* significa dunque affrontare la ricerca indossando delle “lenti teoriche” che mettano in discussione i limiti dei soggetti e dei paradigmi dominanti; significa impegnarsi nel rendere *queer* i metodi di ricerca, compresa l’etnografia (McCann, 2016: 238).

### **2.3 La ricerca sul campo: interviste alle mediatrici linguisticoculturali**

Dopo aver reso conto dell’approccio scelto per condurre la ricerca sul campo e la base teorica a partire dalla quale analizzerò i dati emersi dalle interviste, tratterò dello svolgimento vero e proprio dello studio, a partire dalle motivazioni che mi hanno portato a scegliere l’argomento da trattare e la selezione del campione.

Nel corso del mio percorso accademico, ho svolto un tirocinio curriculare di cento ore presso un’associazione di mediatrici e mediatori interculturali di Torino. L’associazione si occupava di offrire servizi di mediazione e della gestione di alcuni centri Sprar<sup>8</sup> e CAS (Centri di accoglienza straordinaria) in città e nelle zone limitrofe, dove alloggiavano migranti in attesa di ricevere protezione internazionale in Italia. In particolare, ho affiancato per diversi giorni una mediatrice che si stava occupando di seguire delle utenti che risiedevano in un appartamento in città. Queste giovani donne erano arrivate in Italia dalla Nigeria ed erano sopravvissute alla tratta di esseri umani e allo sfruttamento della prostituzione.

Ricordo che ascoltare le loro storie e conoscerle, seppur superficialmente e semplicemente accompagnandole a svolgere delle commissioni o a una visita medica,

---

<sup>8</sup> Lo SPRAR è il “Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati”. Con il D.L. 21 ottobre 2020, n.130, convertito in Legge 18 dicembre 2020, n.173, è stato rinominato *SAI–Sistema di accoglienza e integrazione*. In precedenza, era stato trasformato in *Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati –SIPROIMI*.

mi aveva molto colpito, sia perché il fatto che erano mie coetanee mi aveva fatto profondamente riflettere sulla diversità delle nostre esperienze di vita, sia perché questo tirocinio costituiva anche la mia prima esperienza di mediazione sul campo.

Dopo questo tirocinio, mi sono spesso interrogata sul tipo di lavoro svolto dalle mediatrici linguistico-culturali, un lavoro molto impegnativo, che richiede enorme flessibilità e disponibilità a svolgere le mansioni più disparate da un lato, e pesante da un punto di vista psicologico ed emotivo dall'altro. Mi incuriosiva inoltre la possibilità di studiare la mediazione dal punto di vista di coloro che vi si rivolgono, dalla parte quindi delle persone migranti, e in particolare le donne che sono sopravvissute alla tratta di esseri umani e alla violenza di genere, per capire come si inserisce la mediazione nel loro percorso di migrazione in Italia.

Inizialmente la mia ricerca voleva vertere quindi sul lavoro di mediazione con donne o persone migranti sopravvissute alla tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento della prostituzione. Avrei voluto occuparmi della mediazione sia dal punto di vista di chi offre il servizio, che da parte di chi ne usufruisce, raccogliendo in prima persona le esperienze di chi avesse ricorso al servizio di mediazione. Ho cominciato dunque contattando l'associazione di mediatrici e mediatori interculturali presso la quale avevo svolto il tirocinio durante il secondo anno della laurea triennale, chiedendo se fosse possibile svolgere delle interviste con le mediatrici e le utenti. La responsabile dell'associazione, nel corso di una telefonata, mi ha spiegato che nei tre anni che erano intercorsi dal mio tirocinio le funzioni dell'associazione erano però cambiate. L'associazione non gestiva più, infatti, centri Sprar o CAS in cui ospitare le migranti, ma fungeva più da centro di ascolto a cui le persone potevano rivolgersi per pratiche burocratiche o avere informazioni di vario tipo. Il lavoro delle mediatrici si "limitava" quindi a offrire servizi di traduzione e interpretazione e non avrei probabilmente trovato persone adatte alla mia ricerca tra quelle che lavoravano o si erano rivolte all'associazione. La responsabile mi ha tuttavia proposto di mettermi in contatto con la mediatrice che avevo affiancato nel corso del tirocinio, che collabora con un centro donne della città. Ho preso dunque contatti con lei, che si è resa disponibile per un'intervista e a contattare alcune sue colleghe.

Dopo questa prima ricerca, per allargare il campione ho contattato delle associazioni dell'Emilia-Romagna, per interessarmi alla situazione sul territorio dove risiedo da ormai cinque anni e perché avrei potuto recarmi di persona a svolgere le interviste con le mediatrici e le utenti. Come affermato in precedenza, la mia ricerca

voleva essere qualitativa, dunque, il campione non doveva necessariamente essere particolarmente numeroso, ma volevo raccogliere opinioni e punti di vista di persone che lavoravano in contesti differenti, per avere un piccolo quadro del lavoro di mediazione linguistico-culturale e una certa diversità nel mio campione.

Ho cercato le mediatrici e le utenti da intervistare nei centri per le donne della regione, dato che il mio focus voleva essere appunto il lavoro con persone sopravvissute alla tratta e alla violenza di genere e perché sono le donne a essere notoriamente più colpite dalla violenza di genere e dalla tratta di esseri umani.<sup>9</sup> Inizialmente, ho dunque preso contatti con il Centro Donna del comune di Forlì e la Rete *WOMEN*, con la cooperativa DiaLogos, l'associazione Trama di Terre, nonché con AMISS (Associazione Mediatrici Interculturali Sociali e Sanitarie) di Bologna, l'Associazione MondoDonna Onlus e la Casa delle donne di Bologna. In diversi casi, la proposta di intervistare le mediatrici e le utenti che si erano rivolte alle varie associazioni o cooperative non ha ricevuto risposta e un paio di cooperative/associazioni hanno rinunciato con dispiacere a partecipare, date le difficoltà delle condizioni di lavoro accresciute dalla pandemia, che rendevano impossibile organizzare degli incontri, anche virtuali, per condurre le interviste.

Dopo diverse ricerche, sono riuscita a contattare una cooperativa di Rimini, che mi ha comunicato, come immaginavo, che sarebbe stato impossibile intervistare direttamente le donne sopravvissute alla tratta, per la delicatezza dell'argomento e la difficoltà di trovare delle utenti disposte a partecipare alla ricerca; lo stesso mi è stato comunicato dalle mediatrici di Torino. Mi sono stati inviati tuttavia i numeri di telefono di diverse mediatrici, che ho provveduto a contattare, ricevendo la disponibilità di quattro di loro, che si sono aggiunte alle tre mediatrici di Torino.

Il campione ha incluso solo mediatrici e non mediatori, in prima istanza perché volendomi occupare inizialmente di tratta e violenza la scelta ricadeva su di loro, poiché da quanto emerso dai dati raccolti si tende a far seguire i casi di violenza di genere o tratta da mediatrici. In secondo luogo, questo campione è stato scelto perché avevo l'intento di analizzare la presenza femminile nella professione di mediazione e dare rilevanza a queste voci.

---

<sup>9</sup> Consultabili a questo indirizzo i dati riguardanti le telefonate effettuate al 1522, Numero Anti Violenza e Stalking: <http://dati.istat.it/>

Dati sulle vittime di tratta in Italia:  
<https://temi.camera.it/leg17/post/la-tratta-di-esseri-umani-statistiche.html?tema=temi/tutel-a-delle-vittime-dei-reati>

Le interviste con le mediatrici che lavorano in Romagna si sono svolte *online*, per motivi organizzativi, alcune su Skype e alcune su WhatsApp, mentre le interviste con le mediatrici di Torino si sono svolte di persona, in una sala messa a disposizione dal centro in cui lavorano. Ho scelto di condurre delle interviste di tipo semi-strutturato, da registrare in formato audio, per riportare accuratamente il contenuto (Baxter, 2003: 87) tramite trascrizione, e pseudonimizzate per garantire la riservatezza dei dati delle mediatrici (§2.3.1). Le interviste sono state condotte a partire da una serie di domande aperte scritte in modo da sollecitare le mediatrici a parlare liberamente della loro esperienza lavorativa e di vita, in particolare del ruolo svolto dall'identità di genere nell'attività di mediazione, lasciando però alle mediatrici la possibilità di parlare liberamente della loro esperienza, per analizzare più in profondità le questioni trattate (Gillham, 2000: 10), senza costringerle nel formato di un questionario, che si sarebbe rivelato anche più sterile come modalità di ricerca, dato che si sarebbero date risposte brevi e dirette, non "adatte" al tipo di argomento trattato. Grazie a questo tipo di domande è possibile, infatti, raccogliere materiale più ricco e vivido e avere un piccolo numero di interviste come dati da cui partire, invece di un resoconto più arido che sembrerebbe non avere niente a che fare con le esperienze vissute dalle intervistate (Ibid.). Inizialmente, avevo valutato la possibilità di svolgere delle interviste di gruppo, potenzialmente utili per sollecitare lo scambio di idee e la discussione (Ibid.: 87), preferendo poi delle interviste singole, data la maggior semplicità di organizzare le stesse con le mediatrici, in genere molto impegnate.

Sarebbe stato inoltre auspicabile svolgere un'intervista pilota per testare l'efficacia delle domande da porre, ma le mediatrici si sono rese disponibili subito dopo essere state contattate telefonicamente. Ho dunque deciso di utilizzare la prima intervista come pilota e, poiché il formato ha funzionato bene, è stato replicato nelle interviste successive, e anche i dati della prima intervista-pilota sono stati inseriti nel campione. Ciascuna intervista ha avuto una durata media di un'ora e le domande hanno sollecitato riflessioni interessanti e attinenti con ciò che intendevo studiare. Oltre alla traccia di partenza che avevo preparato per le interviste, in alcuni casi sono state poste alle mediatrici altre domande, sollecitate dai resoconti della loro esperienza di vita e di lavoro nel campo della mediazione.

Il campione è composto da mediatrici che sono immigrate in Italia da adulte, provengono da varie parti del mondo e hanno un'età compresa tra i 27 e i 60 anni. Le mediatrici svolgono il lavoro da diversi anni, a eccezione di una, che ha invece

cominciato da pochi mesi. Ho avuto l'opportunità di ascoltare un gruppo di intervistate eterogeneo per età e provenienza, esperienze di vita, percorso attraverso il quale sono arrivate alla mediazione. Nonostante l'eterogeneità del campione, diversi punti in comune sono emersi dalle interviste, che analizzerò nel capitolo successivo.

È importante sottolineare che nello scrivere e porre le domande alle intervistate, ho tenuto conto della mia posizione di intervistatrice, e di vari fattori che situavano il mio punto di vista, ovvero: la mia identità di genere, la mia provenienza geografica, la mia formazione accademica sull'argomento della mediazione e degli studi di genere. Nel corso delle interviste ho notato una certa facilità delle mediatrici nell'esprimersi su alcuni aspetti relativi al genere e alla loro posizione di donna migrante in Italia. Ho percepito in generale la loro serenità nel parlare con me degli argomenti delle domande, e una certa complicità che le portava ad esprimersi con la sicurezza che avrei potuto capire le loro riflessioni.

Diverse studiose femministe si sono espresse proprio sulle relazioni di potere fra le donne nel processo di ricerca, con particolare attenzione a fattori come l'etnia, l'estrazione sociale, l'età, l'orientamento sessuale o la provenienza geografica, chiedendosi se la ricerca condotta dalle donne sulle donne crei una sorta di "identità" (Dahl, 2010: 160). Come precedentemente affermato, la ricerca *queer* fa tesoro anche dei rapporti che si instaurano tra ricercatrice e campione dello studio, ponendo anche l'attenzione sull'importanza di svolgere questi tipi di ricerca come impegno per costruire rapporti solidali (e personali), senza pretese di asettica oggettività (§ 2.1):

Femme-on-femme is, I would argue not simply about existing within and reflecting communities, it is also a methodology committed to making community. It is about seeing research as part of, not outside of, social movements, and seeing the research process itself as something that works towards the formulation of community in its (researchers') execution. (Dahl, 2010: 165)

Poiché del campione individuato facevano parte mediatrici con esperienze differenti e non solo mediatrici che avessero lavorato esclusivamente con donne sopravvissute alla tratta e alla violenza di genere (questione che volevo analizzare inizialmente), la questione che mi sono proposta di indagare è il ruolo giocato dall'identità di genere delle mediatrici nel loro lavoro, con altre donne e con persone di altri generi. In particolare, data anche la precedente esperienza sul campo, l'ipotesi alla base della ricerca era che l'identità di genere delle mediatrici costituisse un aspetto chiave della loro professione, aspetto che ha ripercussioni sulla scelta delle mansioni da far

svolgere a ciascuna e sulle aspettative riposte nelle mediatrici stesse dalle utenti. L'identità di genere di mediatrici e utenti non sarebbe dunque un tratto ininfluenza nello svolgimento della professione, ma costituirebbe una delle caratteristiche principali da considerare per decidere di chi possa occuparsi ogni mediatrice e comporterebbe differenze nello svolgimento della professione e nella percezione delle utenti.

Oltre all'identità di genere, altri aspetti della professione sono stati indagati, in particolare la rilevanza del percorso di migrazione personale delle mediatrici nello svolgimento della professione e il livello di coinvolgimento emotivo e psicologico di queste interpreti nel loro lavoro. Si ipotizzava infatti che le mediatrici fossero influenzate nel loro lavoro dalla propria esperienza personale di migrazione. Un altro punto da comprovare consisteva nell'apparente difficoltà di tracciare un confine netto tra un codice deontologico che prevede neutralità e imparzialità da parte della mediatrice e il coinvolgimento personale di quest'ultime con le utenti, data la complessità del lavoro con persone in situazioni spesso difficili. Le domande di ricerca si sono strutturate intorno a una questione di fondo a cui mi ero interessata anche in seguito al tirocinio svolto durante il mio percorso accademico, ovvero: l'identità di genere è un fattore che influenza il lavoro di mediazione? Se sì, come? Come si declina questo aspetto nel lavoro quotidiano?

La riflessione era inizialmente nata da un episodio avvenuto mentre affiancavo una delle mediatrici dell'associazione durante il tirocinio. Nel corso delle ore di mediazione, ho accompagnato una delle mediatrici in varie circostanze, per osservare come si svolgesse il suo lavoro quotidianamente. In quel momento, la mediatrice era stata assegnata a un gruppo di ragazze nigeriane, che di solito si rivolgevano a un'altra mediatrice, anch'essa nigeriana. Essendo lei momentaneamente assente, era stata scelta una mediatrice brasiliana, che parlava inglese con le ragazze, assolvendo quindi il suo compito di mediazione linguistica, ma non quello di mediazione cosiddetta "culturale". Questo aspetto sembrava tuttavia importante per l'associazione, dato che tutte le mediatrici e i mediatori erano straniere e si tendeva a far lavorare le mediatrici con utenti loro connazionali. La ragione per cui non si era scelto di contattare un mediatore nigeriano per lavorare con loro, ma una mediatrice non nigeriana, mi aveva incuriosito e portato a interrogarmi sulla motivazione di una tale scelta.

L'identità di genere mi sembrava un tratto saliente della professione da indagare, poiché:

Gender is a field of structured and structuring difference, in which the tones of extreme localization, of the intimately personal and individualized body, vibrate in the same field with global high-tension emissions. (Haraway, 1988: 588)

Il genere costituisce inoltre un'interessante categoria di analisi in quanto costruzione sociale che si interseca con altre caratteristiche (ad esempio, in questo caso, l'etnia, la provenienza geografica, l'identità migrante) e che viene regolarmente prodotto e riprodotto:

Consider that there is a sedimentation of gender norms that produces the peculiar phenomenon of a natural sex, or a real woman, or any number of prevalent and compelling social fictions, and that this is a sedimentation that over time has produced a set of corporeal styles which, in reified form, appear as the natural configuration of bodies into sexes which exist in a binary relation to one another. (Butler, 1988: 524)

Nello scegliere le domande da porre alle mediatrici ho considerato quindi i tratti che mi sembravano salienti nella professione della mediazione e rispetto al campione selezionato. Poiché tutte le mediatrici che ho intervistato sono straniere, ho cominciato le interviste informandomi sulla loro provenienza, sul loro percorso di migrazione e su come si fossero avvicinate alla mediazione linguistico-culturale. Il percorso di migrazione si è rivelato un tratto importante nella vita e nella professione di tutte le intervistate, tratto che analizzerò nel capitolo successivo. Tenendo in considerazione poi la mia formazione accademica, ho chiesto loro di parlarmi della loro e di descrivere le occasioni in cui si trovano a intervenire nel quotidiano, informandomi anche su come si può (e se si possa) tracciare un confine definito tra il ruolo professionale ricoperto dalla mediatrice e gli aspetti più personali che possono entrare in gioco in un lavoro anche emotivamente e psicologicamente provante, così come emerso dai dati. Ho posto infine una serie di domande più specificamente relative al genere, a come questa identità influenzi il lavoro di mediazione e a come viene percepito il lavoro di mediazione da utenti donne, uomini, o che si identificano in altri generi.

L'esperienza di tirocinio è stata fondamentale per costruire tutta l'intervista, dato che in quell'occasione avevo potuto osservare diversi tratti ricorrenti quali: l'assenza di mediatrici italiane, la tendenza a far lavorare mediatrici donne con le donne sopravvissute alla tratta di esseri umani e alla violenza di genere, la difficoltà nel

gestire nel quotidiano gli impegni di mediazione e la frequenza con cui le mediatrici e i mediatori dovevano dedicarsi alle attività più svariate nell'accompagnare le utenti e gli utenti. Come già scritto, sarei inoltre stata interessata a capire come viene recepito e valutato il servizio di mediazione da parte delle utenti e degli utenti, per cui, data l'impossibilità di intervistare direttamente persone che erano ricorse ai servizi di mediazione in passato, ho chiesto alle mediatrici di raccontarmi come veniva percepito il loro lavoro dalle persone per cui interpretavano.

Poiché i dati personali delle mediatrici costituivano l'oggetto di studio, è stata la ricerca stessa a suggerire di ricorrere a metodi femministi e *queer*, concentrandomi sull'esperienza personale e singola delle partecipanti allo studio. La ricerca etnografica (e femminista) sceglie infatti come oggetto di studio degli aspetti locali, microscopici, particolari e legati al contesto (Baxter, 2003: 85) per onorare l'unicità del caso singolo (Ibid.: 86), rigettando un tipo di ricerca positivista che sveli leggi universali, ma piuttosto ricerche dei possibili collegamenti con fattori economici, politici, culturali (Rooke, 2010: 27).

Data la scelta delle domande semi-strutturate per condurre la ricerca, le interviste hanno preso spesso la forma di una conversazione con le mediatrici, creando un'interazione tra ricercatrice e oggetto di studio, caratteristica trattata dalla teoria femminista e considerata parte integrante della ricerca:

ethnography's emphasis on the inseparability of the 'participant-observer' from their research context also links with feminist post-structuralism's emphasis on the intertextual, interactive and reflexive relationship between traditional dualisms such as theory and practice, subjectivity and objectivity, or male and female. (Baxter, 2003: 88)

Come affermato da Rooke (2010: 27), il concetto di sapere è stato rivisto dall'etnografia postmoderna, e il dibattito femminista si è interrogato sul rapporto tra "the knower" e "the known", liberando l'osservatrice da una posizione distaccata, razionale e oggettiva, e considerando la produzione del sapere come un'attività politica che richiede di analizzare riflessività e intersoggettività della posizione della ricercatrice. L'attività stessa di raccolta di informazioni sul campo presuppone una mancanza di oggettività, dato che da un lato l'etnografia è una annotazione di "our own constructions of other people's constructions of what they and their compatriots are up to" (Geertz, 1973: 9), il che comporta una costruzione reciproca del sé e delle altre soggettività (Rooke, 2010: 27), e dall'altro si incorre nel cosiddetto paradosso

dell'osservatore, teorizzato da Labov, per cui più le partecipanti sono consapevoli di essere osservate, meno spontanei saranno i dati che verranno prodotti (Labov, 1972: 113). Tutto questo non inficia comunque i dati raccolti sul campo nel corso delle interviste, che analizzerò nel prossimo capitolo. Una ricerca etnografica di questo tipo, basata su metodi femministi e *queer* e che riconosce il proprio posizionamento non perde infatti di credibilità o valore, ma propone un'analisi microscopica (Geertz, 1973: 23), che *interpreta* i dati raccolti sul campo (Ibid.: 20) in modo critico:

Feminism loves another science: the sciences of politics of interpretation, translation, stuttering, and partly understood. Feminism is about the sciences of the multiple subject with (at least) double vision. Feminism is about a critical vision consequent upon critical positioning in unhomogeneous gendered social space. [...] So location is about vulnerability; location resists the politics of closure [...] the feminist standpoint theorists' goal of an epistemology and politics of engaged, accountable positioning remains eminently potent. The goal is better accounts of the world that is "science". (Haraway, 1988: 589-590)

### **2.3.1 Metodo di trascrizione dei dati**

Il metodo di trascrizione dei dati raccolti costituisce l'ultimo aspetto metodologico da trattare. Per svolgere l'analisi dei dati raccolti sul campo, le interviste registrate in formato audio sono state trascritte utilizzando la trascrizione ortografica. La trascrizione crea una rappresentazione scritta di un'interazione orale cosicché sia accessibile per lo studio successivo dei dati da parte della ricercatrice (Du Bois, 1991: 72). La trascrizione è un supporto fondamentale per gli studi etnografici condotti in vari campi, tra cui l'ambito sociale, oggetto di questa ricerca (McMullin, 2021). L'etnografia si avvale delle informazioni raccolte nel corso di interviste, che costituiscono il punto di partenza per l'analisi etnografica dei dati raccolti (Agar, 1987: 218-219). Come per ogni trascrizione, il materiale da trascrivere è stato selezionato in base agli obiettivi della ricerca svolta (Niemants, 2020: A55), ovvero l'analisi contenutistica delle risposte date dalle mediatrici linguistico-culturali. Dato questo obiettivo, il tipo di trascrizione che ho scelto è stato quello ortografico (Edwards, 2005: 330).

Nella scelta soggettiva rispetto a quali elementi includere nella trascrizione e se apportare o meno correzioni alle testimonianze registrate, le possibilità si collocano su uno spettro tra una trascrizione cosiddetta naturalizzata, che adatta la forma orale della lingua alla forma scritta, e una cosiddetta trascrizione denaturalizzata, in cui errori, ripetizioni e altre caratteristiche tipiche del parlato vengono mantenute (Bucholtz, 2000). Nel caso delle trascrizioni per la ricerca condotta con le mediatrici, la scelta del metodo di trascrizione è ricaduta su una trascrizione ortografica semplice dei tratti segmentali del parlato, poiché questo tipo di trascrizione si adattava ai fini dell'analisi di tipo etnografico condotta, che non richiedeva l'utilizzo delle convenzioni di trascrizione impiegate per l'analisi conversazionale. Esitazioni, false partenze, ripetizioni ed eventuali errori e disfluenze sono state mantenute, poiché costituiscono indizi utili per visualizzare come le parlanti pianificano e costruiscono il loro discorso (Du Bois, 1991: 73), scegliendo una trascrizione di tipo "denaturalizzato" che mantenesse queste caratteristiche del parlato (Bucholtz, 2000). La trascrizione di tipo ortografico è stata inoltre preferita per favorire la leggibilità e la fruizione delle interviste (Edwards, 1993: 6), che sono risultate piuttosto lunghe. In alcuni casi, sono state aggiunte alcune annotazioni rispetto al contesto a commento delle affermazioni delle mediatrici per facilitare la comprensione del messaggio verbale trascritto, nel caso in cui questo da solo non risultasse comprensibile. Per proteggere l'identità delle mediatrici, i dati sensibili sono stati pseudonimizzati e sostituiti con informazioni generiche inserite tra parentesi uncinate.

Le trascrizioni delle interviste alle mediatrici sono consultabili nelle Appendici da 3.1 a 3.7. Le domande e i commenti della ricercatrice sono indicati con R., mentre le risposte e i commenti delle mediatrici sono indicate di seguito alla dicitura 'Med1', 'Med2', 'Med3', e così via.

## **Capitolo 3**

### **Analisi delle interviste con le mediatrici linguistico-culturali**

In questo capitolo procederò ad un'analisi contenutistica dei dati raccolti nelle sette interviste condotte con le mediatrici linguistico-culturali. Oltre al tema dell'importanza dell'identità di genere nel lavoro di mediazione, sono emersi temi quali la rilevanza dell'esperienza personale di migrazione delle mediatrici, la difficoltà nella definizione del ruolo e le implicazioni emotive e psicologiche della professione. L'ultima intervista ha inoltre fornito spunti interessanti per trattare della mediazione con donne transgender.

L'analisi è stata svolta a partire dalle trascrizioni dei dati raccolti sul campo. Ovviamente, la natura stessa del metodo scelto, ovvero la registrazione delle interviste e la successiva analisi, fa sì che i contenuti siano stati interpretati a posteriori, in un contesto diverso da quello in cui il materiale è stato raccolto (Diriker, 2004: 53). Lo studio, inoltre, per quanto condotto utilizzando le testimonianze delle mediatrici, è inevitabilmente influenzato dalle conoscenze nel campo della mediazione, dalle osservazioni della precedente esperienza di tirocinio e dal posizionamento situato della ricercatrice (§ 2.1). I dati sono dunque soggetti ad un'interpretazione soggettiva (Diriker, 2004: 54).

Nonostante la difficoltà di suddividere in modo netto i temi emersi dalle interviste, spesso collegati tra loro, i contenuti sono stati suddivisi in sei sezioni tematiche, scegliendo per ognuna gli estratti delle interviste più significativi, corredati da riferimenti alla letteratura pertinente. Le trascrizioni sono riportate per intero nelle Appendici da 3.1 a 3.7.

### **3.1 Mediatrici e posizionamento: un difficile equilibrio tra empatia ed imparzialità**

Uno dei temi esplorati nelle interviste è stato il concetto di ruolo della mediatrice linguistico-culturale. In particolare, corrispondono a questo tema le domande n. 11 e n. 12 del modello di intervista in Appendice n. 2. Tale questione scaturiva dalla mia precedente esperienza sul campo, in cui avevo osservato che le mediatrici svolgevano spesso compiti che non erano strettamente legati alla mediazione linguistico-culturale, ma ricoprivano un ruolo più somigliante a quello di un'operatrice/assistente sociale/accompagnatrice delle utenti. Le mediatrici erano inoltre molto coinvolte nel proprio lavoro, sia a livello di tempo dedicato alla professione, che spesso eccedeva gli orari di lavoro prestabiliti, che a livello psicologico ed emotivo, poiché il lavoro con migranti, come altri lavori in ambito sociale, sembrava richiedere un importante coinvolgimento personale della professionista.

Poiché l'argomento del posizionamento e del ruolo della figura della mediatrice è stato trattato anche nella letteratura accademica, appare necessario un breve inquadramento delle risultanze delle interviste, che si esporrà qui di seguito.

#### **3.1.1. La letteratura sul ruolo della mediatrice**

Secondo la letteratura esistente sulla mediazione linguistico-culturale, questo tipo di coinvolgimento sembra dipendere dal modello di mediazione che si è sviluppato in Italia a partire dai primi anni in cui il nostro paese è stato interessato dai flussi migratori. Diverse studiose sottolineano che, in generale, la definizione terminologica, e di conseguenza concettuale, della mediazione linguistico-culturale o interpretazione in ambito sociale è complessa.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Come specificato in §1, data la varietà di termini trovati in letteratura per definire questa professione e il riferimento a articoli in lingua inglese, in cui viene utilizzato il termine 'community interpreting'/'public service interpreting', in questo capitolo utilizzerò i termini mediazione (linguistico-culturale) e interpretazione (in ambito sociale/per i servizi pubblici) come sinonimi per riferirmi all'attività di mediazione con persone migranti, nonostante i termini e le funzioni svolte varino a seconda dei contesti e non siano completamente sovrapponibili.

In Italia, la definizione del ruolo professionale di mediatrice linguistico-culturale sembra essere particolarmente problematica, a causa dell'approccio emergenziale alla migrazione che è sempre stato adottato nel nostro paese dall'inizio dei flussi migratori e che ha portato alla mancanza di servizi di mediazione linguistica adeguati (Ceccoli, 2022: 25). L'Italia può essere dunque presa ad esempio per discutere della complessità della definizione di questa professione (Pokorn e Mikolič Južnič, 2020: 86). Dato che fino agli anni Ottanta l'Italia non era stata un paese di immigrazione, la legislazione rispetto all'integrazione delle migranti, anche attraverso i servizi linguistici, è stata adottata più tardi rispetto ad altri paesi europei. I primi decreti legislativi sull'immigrazione risalgono infatti al 1998 (DL 40/1998).<sup>11</sup> In questi documenti si utilizza il termine 'mediatore interculturale', senza però definirne le competenze o i compiti. L'uso successivo di questo termine, senza nessun riferimento alla professione già esistente dell'interprete, ha dato adito a diverse interpretazioni del ruolo. In Italia esistono almeno tre concetti rispetto alla figura di 'mediatrice interculturale': si parla di mediatrici interculturali come interpreti che lavorano in ambito sociale e che si occupano di mediazione linguistica e culturale; di mediatrici interculturali come figure specializzate nella prevenzione e nella risoluzione dei conflitti; di mediatrici interculturali come figure che facilitano l'integrazione delle migranti nella società e interpreti non professioniste il cui profilo si differenzia da quello di un'interprete in senso stretto (Pokorn e Mikolič Južnič, 2020: 86-87).

Nonostante per la sua posizione geografica e la conformazione del territorio l'Italia continui ad essere un paese particolarmente interessato dai flussi migratori, non sono stati sviluppati nel corso degli anni dei servizi umanitari, sociali, sanitari, legali e linguistici adeguati da offrire alle migranti (Rudvin e Spinzi, 2014: 60). Spesso sono le associazioni di volontariato che lavorano nel settore dell'accoglienza delle migranti, secondo un modello basato sull'assistenza. L'approccio alla migrazione continua ad essere di tipo emergenziale e la mediazione linguistico-culturale si è sviluppata di conseguenza:

In this specific historical context, the notion of 'mediation' emerged as a process in which a third party was commissioned to resolve communication obstacles between migrant and institution and more broadly to facilitate integration. (Rudvin e Spinzi, 2014: 58)

---

<sup>11</sup> <https://web.camera.it/parlam/leggi/98040l.htm>

L'enfasi rispetto alla componente culturale della migrazione e alle problematiche interculturali è stata la naturale evoluzione di questo tipo di approccio, che ha messo al centro del lavoro il superamento delle differenze culturali tra migranti e paese di accoglienza, attraverso un approccio multiculturale (simile a quello britannico o tedesco), piuttosto che uno assimilazionista alla francese. Per questo, in Italia si è sempre parlato di mediatrici (inter)culturali/linguistico-culturali –piuttosto che di interpreti in ambito sociale– sottolineando l'aspetto transculturale e una partecipazione attiva delle mediatrici nel rapporto tra le migranti e le istituzioni, al fine di evitare fraintendimenti e prevenire conflitti causati dalla mancanza di informazioni delle migranti sulle istituzioni italiane (Rudvin e Tomassini, 2008: 248). La mediazione, infatti, è stata concepita come un mezzo per favorire una forma di integrazione attraverso servizi linguistici fondati sulla nozione di aiuto e di facilitazione attiva forniti dalla mediatrice/interprete:

The diversity in cultures and languages between the new ethnic communities and the Italian-born community was initially seen as a source of possible tension and conflict to be overcome through the act of 'mediation' rather than simply through the provision of language services and facilitated access to institutions and services. (Rudvin e Spinzi, 2014: 61)

Ovviamente esiste una forte correlazione tra lingua, traduzione, mediazione culturale ed interpretazione, il che, insieme alla mancanza di una definizione netta dei compiti della mediatrice linguistico-culturale, ha creato una confusione terminologica nel corso degli anni (Ibid.).

Secondo Mette Rudvin ed Elena Tomassini, la problematica della definizione del ruolo delle mediatrici è particolarmente interessante e dinamica in Italia rispetto ad altri paesi, perché in Italia si ritrovano almeno tre termini che indicano questa professione: mediatrice culturale/interculturale, mediatrice linguistica e mediatrice linguistico-culturale. Per motivi geopolitici, il compito di interpretare tra le istituzioni e le migranti è stato considerato a carico di queste figure professionali, e non di altre, quali le interpreti (Rudvin e Tomassini, 2008: 247). I termini sopracitati vengono usati per descrivere una professione che include, ma non si sovrappone perfettamente a quella che in inglese viene chiamata "community interpreting" (Ibid.: 245) e che,

secondo la definizione ISO (ISO 13611: 2014)<sup>12</sup> è un'attività di comunicazione orale o in lingua dei segni che assicura l'accesso ai servizi a persone che hanno una conoscenza limitata della lingua dei servizi stessi. Secondo lo standard ISO,

community interpreters assist people who do not speak the societal language or who do not speak it well enough to enable them to access services provided by public institutions (such as schools, universities, and community centers), healthcare institutions, or human and social services (e.g., refugee boards and self- help centers). Furthermore, the standard stipulates that they also assist individuals who are not proficient in the societal language to participate in different events organized by faith-based organizations and help in emergency situations. (Pokorn e Mikolič Južnič, 2020: 81)

In letteratura, le definizioni dei profili di *community interpreter* e di mediatrice spesso si sovrappongono, mantenendo tuttavia delle differenze:

intercultural mediators are defined as individuals who, among other tasks, provide interpreting services and intercultural mediation. Although the roles, competences, and deontology of community interpreters and intercultural mediators are largely similar, this overlap is not absolute, and there are some significant differences between the expected roles of both profiles that need to be made more visible. The above comparison of the competences and ethical imperatives has shown that in general two elements seem to differentiate the two profiles: first, the presence or absence of conflict management, and second, the issue of impartiality versus advocacy. Unlike interpreters, intercultural mediators are expected to get involved in conflict prevention and resolution. (Pokorn e Mikolič Južnič, 2020: 100)

In Italia il termine prevalente non è appunto l'equivalente di *community interpreter*, ma mediatrice, “whose loosely defined mandate is more flexible and pro-active than what is usually suggested by the term ‘interpreter’” (Rudvin e Pesare, 2015: 98).

Thus, the recurrent use in Italy of a particular term (‘mediation’) associated with a professional role (‘mediator’) has led to the establishment of a professional category that is clearly different from that of the interpreter in a strict sense, but also one that meets the needs of its context, namely those public and private institutions it serves and that require communication between the institution itself and non-Italian speakers. (Ibid.)

---

<sup>12</sup> ISO 13611. 2014. *Interpreting – Guidelines for Community Interpreting*. <https://www.iso.org/standard/54082.html#:~:text=Interpreting%20%E2%80%94%20Guidelines%20for%20community%20interpreting,-Buy%20this%20standard&text=ISO%2013611%3A2014%20is%20a,for%20requesters%2C%20and%20service%20providers>

Tutt'oggi il ruolo della mediatrice culturale in Italia manca di una definizione chiara: la professione è precaria, frammentata e non regolata. Data la mancanza di standard nazionali, lo svolgimento della professione cambia a seconda delle leggi regionali e delle iniziative sul territorio:

the professional role of the language mediator in Italy is still in need of a legal framework, of clarification of role and professional mandate. [...] role clarification is greatly compromised by the blurred borders that fail to clearly define the various activities related to translation (written, oral, sight, etc.) but focus exclusively on the rotating pivot of transferring semantic meaning from one language to another without considering contextual factors. (Rudvin e Spinzi, 2014: 58)

In Italia, rispetto ad altri paesi europei e anglofoni (Rudvin e Carfagnini, 2020: 129) la mediatrice viene maggiormente incoraggiata e preparata ad essere un agente proattivo e partecipativo che dovrebbe prevenire i conflitti e i fraintendimenti (Rudvin e Spinzi, 2014: 62). Il ruolo della mediatrice è considerato quello di una intermediaria, che non offre solo servizi linguistici, ma, appunto *media* e fa da tramite tra le istituzioni del paese e le migranti (Ibid.: 72). La confusione terminologica e concettuale rispetto alla mediazione linguistico-culturale potrebbe derivare dallo scarto tra l'approccio accademico e la prassi della professione (Rudvin e Pesare, 2015: 99). Spesso infatti la teoria, la ricerca, il sapere accademico da un lato e l'etica professionale e la pratica dall'altro, si scontrano, soprattutto se si tratta di definire il ruolo dell'interprete/mediatrice. Inoltre, in Italia, a questa scarsa definizione ideologica e terminologica si affianca una generale mancanza di fondi da investire in questa attività (Ceccoli, 2022: 26), che porta la mediatrice a svolgere funzioni molteplici che vanno anche al di là del suo ruolo, nonché al ricorso a soluzioni di emergenza e a carenze nella formazione (Rudvin e Tomassini, 2008: 246).

La letteratura appena esposta sembra ben fotografare una situazione sostanzialmente confermata dalla viva voce delle intervistate, come vedremo qui di seguito.

### **3.1.2. Il ruolo autopercepito della mediatrice nelle interviste**

Dai dati raccolti dalle interviste è effettivamente emerso che le mediatrici si trovano a svolgere ruoli molteplici nella loro professione, che vanno oltre l'attività di interpretazione. Med1 racconta:

La prima mediazione che ho fatto pensavo di dover solamente tradurre, no? Quello che viene detto, viene spiegato dall'operatore, da qualsiasi ente pubblico che riguarda magari le relazioni con i cittadini, insomma. Poi dopo me ne sono accorta anche dell'importanza di questa, della mediazione e del ruolo del mediatore culturale. Perché no, non sei un semplice o non sei una semplice traduttore o traduttrice... le cose sono molto più ampie, no? Perché poi dopo farai parte del racconto di una storia, di una persona, no, del suo vissuto.

Med4, parlando del ruolo che ricopre, sottolinea che il suo lavoro concerne molti più aspetti rispetto a quelli di una traduzione tra due parti che non parlano la stessa lingua:

Non è una semplice traduzione. Perché per tradurre può chiunque che conosce la lingua [...]. Però mediatore non è un traduttore, mediatore conosce anche il luogo, da dove proviene insomma il paese, usanze, modi di... Conosce la politica, magari conosce la situazione attuale. Cosa sta succedendo lì, perché. Perché magari un gesto o una frase o un comportamento, un traduttore non lo sa spiegare. Per questo ci vuole un mediatore oltre a un traduttore. Che sa più cose. Le capisce e lo sa, non ti non non traduce senso letterale, parola per parola, no, ti dà un contesto completo. [...] E per questo il mediatore è un po' multietnico. E non c'è solo un traduttore. È un po' un po' tante cose insieme. Un po' psicologo e un po' la mamma, un po' sorella, un po'...deve essere anche usare un po' di pedagogia un po' psicologia, un po' filosofia, un po' tante, tante cose insieme.

Anche Med3 definisce la mediazione come un lavoro che richiede molte competenze: linguistiche, culturali, comunicative, personali.

Perché serve anche quello [la sensibilità], perché è un lavoro, un lavoro umano, un lavoro sociale, quello, non dobbiamo dimenticarlo. Siamo una specie, non dico di assistenti sociali, però sì, una specie così, no? Quindi non dobbiamo dimenticare mai, no, di essere sensibili, empatici e sì e penso che soprattutto dovremmo avere molta formazione su quello, sulla comunicazione. Come trasmettere, no, il fatto di essere vicino alle persone.

Diverse ricerche hanno sottolineato che chi lavora come interprete per i servizi pubblici riconosce di svolgere un ruolo più ampio del semplice passaggio di informazioni. Le mediatrici devono infatti non solo avere le stesse capacità linguistiche delle interpreti che lavorano in altri ambiti, ma anche specifiche abilità richieste dal contesto in cui lavorano (tra cui: conoscenze di tipo culturale, religioso, gestione dei conflitti e di situazioni di asimmetria di potere e di genere). Dalle mediatrici ci si aspetta infatti che spieghino le differenze culturali, le abitudini del paese straniero, facilitando la comunicazione e facendo da ponte tra operatrici e migranti (Valero-Garcés, 2005: 1). Per l'approccio assistenzialista che contraddistingue il settore dell'accoglienza delle migranti in Italia, la mediazione linguistico-culturale è caratterizzata da una forte componente umana, che si riflette nella concezione del lavoro da parte delle mediatrici. Sembra infatti che la mediazione venga percepita come una missione personale volta ad aiutare le migranti, piuttosto che un lavoro vero e proprio (Rudvin e Tomassini, 2008: 251).

Inoltre, a causa della scarsa definizione del ruolo della mediatrice linguistico-culturale e la varietà dei compiti che le mediatrici sono chiamate a svolgere, la posizione di queste figure professionali viene continuamente negoziata, cercando un equilibrio tra imparzialità e neutralità, e partecipazione proattiva ed empatica che il lavoro di mediazione linguistico-culturale nel contesto italiano sembra richiedere. Se da un lato, infatti, secondo diversi codici deontologici, neutralità e imparzialità dovrebbero essere mantenute nel mediare l'interazione, senza che le interpreti esprimano opinioni o sentimenti (Valero-Garcés, 2021: 18), dall'altro, poiché l'interprete spesso è l'unica persona che capisce l'utente, può facilmente instaurarsi un forte rapporto emotivo, basato non solo su una lingua e cultura comuni, ma anche sulla condivisione del paese di origine, delle tradizioni, sull'appartenenza a un determinato gruppo etnico, e su caratteristiche quali l'età, il genere, le esperienze di vita (Valero-Garcés, 2005: 2).

In linea con queste osservazioni, Med5 ha fatto riferimento al proprio lavoro come un aiuto per le migranti, raccontando i motivi che l'hanno portata a intraprendere la professione:

evitare i conflitti, per spiegare i motivi culturali, per tradurre, per accompagnamenti, per sostenere anche alcune donne che hanno bisogno di aiuto.

Anche Med3 parla del proprio lavoro come un aiuto:

al momento quando ci sono queste cose cerco di di aiutare il più possibile di dare tutto e poi certo poi certo, c'è questo, questo confine, non dobbiamo dare il telefono.

Med1 ha descritto cosa significa per lei essere una mediatrice, individuando nell'empatia la caratteristica principale per svolgere bene il proprio lavoro.

Noi prima di essere mediatori/mediatrici siamo umani e penso che che è la base del del del nostro lavoro, se lo vogliamo chiamare anche un lavoro, la base, la sensibilità, cordialità, empatia, no? Se se se... perché poi dopo viene dopo viene tutto il resto, perché tu se non hai una sensibilità, l'empatia nei confronti di questa storia, non riusciresti mai a tirare fuori niente, a concludere niente. Né a tranquillizzare l'utente uomo sia che donna, né a aiutare, diciamo gli operatori, le persone, il diritto interessato a raggiungere il suo obiettivo con l'utente, perché tu fai la mediazione, poi vai via e il percorso il ragazzo lo farà magari con un con gli operatori, con la cooperativa. E quindi per per far sì che che che queste due queste due cose vengano diciamo concluse che, come si dice, anche uscire tutti felici, tu dovresti dovresti avere queste tre cose basilari, l'empatia, la sensibilità, quelle che ti fanno, ti fanno... perché come dicevo, te sei un essere umano. Saresti, non so, saresti privo di privo di senso se non se non ti commuovi, se non ti... perché come fai dopo ad aiutarlo?

### **3.1.3 I confini del ruolo della mediatrice**

Date le aspettative intorno alla figura della mediatrice e il ruolo che svolge, ho chiesto alle intervistate se riuscissero a tracciare un confine netto tra il ruolo professionale che ricoprono e un possibile coinvolgimento umano che sembra

inevitabile data la natura stessa della professione, che prevede di lavorare con persone in difficoltà (domanda n. 12 dell'Appendice n. 2).

Dalle interviste è emersa la difficoltà delle mediatrici nel gestire il proprio posizionamento rispetto alle utenti, anche in relazione alla loro capacità di essere empatiche nei confronti delle migranti, mantenendo tuttavia un certo distacco. L'empatia è infatti definita in molte interviste una condizione imprescindibile per gestire al meglio la comunicazione con le utenti. In alcune occasioni, le mediatrici hanno usato termini quali 'figlia' e 'madre' per descrivere la vicinanza che si crea tra loro e le migranti e parlare delle aspettative riposte in loro dalle utenti, che vedono nella mediatrice una fonte di aiuto e sostegno:

Sì sì, proprio anche come età mi sembra, perché alcune donne arrivano giovane e magari ti ti vogliono come loro madre, più o meno, perché si sentono un po' un po' difese si sentono al sicuro di parlarti di tutto, chiedendo da te un aiuto. Per questo secondo me si si crea subito un rapporto di fiducia sì, questo è importante, quando si costruisce questo rapporto subito ti trovi le donne più vicine. E quindi più che sono vicine più che tu puoi aiutare di più, è questo sì. (Med5)

Rispetto al rapporto che si crea con le utenti, Med7 si esprime criticando un approccio troppo partecipativo da parte della mediatrice. Durante l'esperienza di tirocinio avevo affiancato Med7, che seguiva alcune utenti che risiedevano in un centro Sprar. Oltre all'interpretazione e alla traduzione, i nostri compiti consistevano anche in commissioni quali fare la spesa o andare in farmacia per conto delle utenti, che venivano assistite anche per attività non propriamente di competenza di una mediatrice/interprete. Riportando questi fatti, ho chiesto a Med7 se non si tendesse in alcuni casi ad "esagerare", "sostituendosi" in qualche modo all'utente, al che la mediatrice ha risposto:

Ma questo è assistenzialismo. Eh. Questo è assistenzialismo. Allora tu togli alla persona la capacità. Io penso se una persona è arrivata, e ha vissuto vent'anni, trent'anni, quarant'anni senza di me perché io sono la salvezza della sua vita? Non lo sono. Io posso essere uno strumento di informazione, ma io non sono quella che devo salvarti. A volte ti salvo, ma... salvezza è una pretesa, questo. Ma questo con gli anni. Penso che inizialmente no, tu hai questa questo istinto di salvare, di aiutare. Poi capisci che non... che tu sei padrona di sé stessa, non sei

padrona degli altri, ma neanche i nostri figli. Da un momento all'altro i figli vanno per conto loro, prendono delle decisioni, partono, no?

Med3 racconta del senso di vicinanza personale che ha provato durante un colloquio con una giovane vittima di violenza domestica:

Alla fine alla fine la vedevo un po' una persona molto giovane, la vedevo come una figlia, una sorella, no? Proprio penso che chiunque possa avere un po' di sensibilità. Se lo fai anche te, se ti viene naturale, no, il voler confortare, no? Una persona che che ha sofferto tanto, ti viene così naturale voler aiutare.

Rispetto alla percezione della mediatrice da parte delle utenti, poi, Med1 ha affermato:

Sì, ecco, alcuni percepiscono questo lavoro come un aiuto, questa persona come una persona molto importante. Soprattutto se si fidano di te, nel senso che tu gli racconti tutto. [...] Sono due le cose: alcuni si ti vedono come l'angelo custodia che è arrivato dal cielo e che li aiuterà per sempre per tutta la vita in Italia. Questi esagerano! Questi ti ti vogliono il loro punto di riferimento per sempre, no? Eh, sì, ti vedono, ti ammirano molto, considerano il tuo lavoro il punto non solo di riferimento, il collegamento, il *bridge*, il ponte tra te e tra lui e questo paese, o questo sistema.

Questa visione sembra confermare ciò che è affermato in letteratura rispetto alla figura della mediatrice, che viene investita di molte responsabilità in quanto figura-ponte che si occupa anche di creare una base cognitiva condivisa tra migrante e istituzioni del paese di accoglienza, facilitando la comprensione (Rudvin e Tomassini, 2008: 249).

Rispetto all'approccio proattivo alla mediazione, Med1 ha affermato:

finché posso intervenire per sciogliere non so qualche che nodo in questa storia intervengo volentieri, non cioè non non aspetto che qualcuno mi dica: "Ah no guarda la professionalità," no, scusa, l'umanità viene prima, no? Cioè, per dirti, che se io dovessi sentire che c'è un pericolo che circonda questo utente e lui non lo sta tirando fuori non posso stare così a dire: "La mia professionalità non me lo permette". [...] Ti trovi, non so ti trovi anche in qualche modo ti trovi a fare, non la psicologa, ma ti vedi, almeno questo succede con me, mi vedo diversa con ogni ragazzo, ogni ragazzo, con ogni caso.

La mediatrice sottolinea la delicatezza del suo ruolo, soprattutto in alcuni casi in cui si occupa di ragazzi giovani o di minori:

Perché sono sono diciamo le domande principali che vengono chieste, vengono fatte al ragazzo al suo arrivo: stai bene, hai bisogno di qualcosa? No? Per tranquillizzarlo, per metterlo in un ambiente sicuro. E lì ci sono delle persone che sono addirittura sconvolte, che non non al momento non sanno niente di che cosa hanno bisogno, per dirti. Ecco lì ti trovi a comportarti, se sto dicendo bene, a comportarti in una maniera diversa e così via, no? Così, tutti i casi.

Rispetto al posizionamento della mediatrice, Med4 ha sottolineato l'importanza di riuscire a mantenere una certa professionalità quando lavora e tracciare un confine tra il suo ruolo di mediatrice e le sue emozioni:

A volte è complicato tracciare il confine. Sì, perché ti metti la maschera, fai un respiro e sei qui professionista. [...] È difficile, difficile, cerchi di di mantenere, di non scendere sul personale, perché dopo non riesci a aiutare. E devi sempre cercare di mantenere la calma per il bene soprattutto dell'assistito, che non, dell'utente che non non devi perderti, perché magari uno viene con panico e tutto.

Della molteplicità del ruolo della mediatrice ha parlato anche Med2, che lavora in un CAS, centro di accoglienza straordinaria, ricoprendo un incarico che definisce più simile a quello di un'operatrice:

Noi siamo in un CAS dove ci sono comunque cinquanta ragazzi, okay, accolti. Loro abitano lì, è la loro casa, vivono lì, ci dormono, fanno tutto lì, okay? E noi li assistiamo quando hanno bisogno, quando stanno male, in tutto, okay? In tutto, praticamente un *tutor* siamo, okay, la loro guida quando arrivano qui in Italia, e gli insegniamo come come prepararsi per il futuro loro okay? Perché deve essere così. Li accompagniamo e stiamo con loro.

Il ruolo in cui sembrano riconoscersi le mediatrici citate qui sopra sembra stridere con quello delineato per la mediatrice/interprete di comunità in molti studi sull'interpretazione. Raffaella Merlini e Mariadele Gatti osservano infatti che, in

generale, è stato proposto un modello che faceva equivalere la professionalità a un totale distacco emotivo, stigmatizzando qualsiasi tipo di coinvolgimento da parte della mediatrice/interprete. Al fine di professionalizzare la mediazione linguistico-culturale, negli anni sono stati adottati come modello i codici deontologici dell'interpretazione di conferenza, che afferiscono a un contesto lavorativo completamente differente. Tuttavia, la classificazione in comportamenti-tipo dell'interprete/mediatrice, sebbene sia stata utile in passato per questo scopo, si rivela sterile per un'analisi della pratica della professione, che prevede spesso situazioni drammatiche, emergenziali, squilibri di potere tra partecipanti e differenze culturali (Merlini e Gatti, 2015: 143-144). Il 'ruolo' della mediatrice/interprete viene considerato stabile e fisso, un elemento che dà forma all'interazione, preesiste e detta i comportamenti delle partecipanti all'interazione. Secondo Merlini e Gatti, nel caso della mediazione, però

the polarisation between the “impartial” and “advocate” role models is a theoretical simplification with very limited value for actual community interpreting practice, given the virtually infinite range of situational and interactional variants. (Merlini e Gatti, 2015: 144)

Dunque, piuttosto che di ruoli o posizionamenti che cambiano nel corso nell'interazione, le autrici preferiscono parlare di “prospettive” che possono essere adottate da interpreti/mediatrici attraverso un “comportamento empatico” così definito:

a perspective-taking capability, entailing: awareness of both self and the other (and of self as distinct from the other); understanding of the other's situation; and a degree of concern for the other, communicated through a range of carefully selected affective displays in compliance with the aims and overall objective of the specific institutional activity. (Merlini e Gatti, 2015: 143)

Come afferma Rudvin, la definizione del ruolo dipende inoltre in larga parte dalla percezione personale:

An individual's definition of professionalism impacts thus on his/her role and code of conduct therefore on his/her interaction with the interlocutors in forms of interpersonal interaction and with a view to impartiality. (Rudvin, 2007)

Se la vicinanza e l'empatia vengono considerate dalle mediatrici intervistate come aspetti fondamentali del loro lavoro, che facilitano la comunicazione, le mediatrici affermano anche di trovare difficoltà nello stabilire fino a che punto spingersi nell'aiutare le migranti. La difficoltà è inoltre accresciuta dalle richieste delle utenti stesse, che sembrano approfittare della gentilezza delle mediatrici, e scambiare la loro sensibilità per una totale disponibilità, anche al di fuori dell'orario di lavoro.

Med1 riassume la sua posizione sulla professionalità in questo modo:

Te gestisci tutto al di fuori della cooperativa. Perché ti trovi in tutte le situazioni al tribunale, davanti al giudice, al carcere, in ospedale, dal medico. Ecco e quindi la professionalità, cioè dovresti essere tu a decidere se puoi intervenire o meno no? Almeno almeno nel mio caso, quello che succede con me, io valuto, valuto fino a che punto posso intervenire, ribadisco, anche nel rispetto delle norme, delle regole.

Alcune delle mediatrici hanno poi parlato della difficoltà di limitare la loro attività professionale alle ore di lavoro, esprimendo un certo disagio per questa "invasione" della vita privata:

Purtroppo anche dall'altro lato ci sono delle persone che approfittano, no? E usano questo. Diventi per loro il centralino, vuole qualsiasi cosa loro vogliono fare te lo chiedono a te. (Med1)

La quarta mediatrice intervistata racconta poi che in molte occasioni le si sono presentate a casa delle persone che avevano bisogno. Mi riferisce di un caso di una donna che voleva parlare solo con lei, rifiutando le altre mediatrici. Per questo, Med4 veniva contattata fuori dall'orario di lavoro, anche di notte, per qualsiasi problematica avesse l'utente:

Perché signora magari puntava piedi, aveva le suoi momenti di isterica, che doveva andar via, che non le piaceva l'odore della stanza dove l'hanno messa, la doccia sporca, "Io devo andare via, devo andare via". Io dovevo andare a calmarla. Perché utenti, se sono seguiti da operatori, ti considerano, cioè ti vedono un aiuto enorme, proprio con sollievo, no? Arrivano. Arrivano poi "Oh che bello che c'è qualcuno che mi capisce! Stavo pensando ma come faccio

spiegarmi? Ma se non mi capiranno? Ma se...” Cioè per loro è un sollievo avere un mediatore, proprio mediatore, non solo traduttore.

Med5 parla della difficoltà di gestire le richieste delle utenti, negoziando il coinvolgimento necessario per stabilire un rapporto di fiducia con le migranti e la necessità di stabilire dei limiti al proprio intervento:

Invece loro continuano, più che dai aiuto più che continuano anche a chiedere di più, quindi non ti senti rifiutata, per loro sei una risorsa che può dare tutto quello che ha, anche il tempo. Qualche volta mandi un vocale, un audio, ti mandano dieci, se mandi uno chiedi come stai ti mandano dieci, continuano a mandarti, mezzanotte. Per esempio, la settimana scorsa, solo la notte del giovedì, mi ha chiamato una donna che è entrata in conflitto con un'altra che esce fuori, non so per altre cose... quindi mi ha svegliata verso l'una e mezza. [...] di una parte ultimamente io mi sento un po', non so con l'età, non so, alcuni casi non riesco a sopportarli. E soprattutto dopo che dai tutto, fai tutto e alla fine continuano a solo crearti disagio, tipo perché loro non riescono a capire quali limiti devono fermarsi. Di notte, suonano di notte, mandano vocali e tu ti senti un po' obbligato umanamente di rispondere, questa cosa ultimamente non ce la faccio più.

Anche Med2 racconta di un forte stress provato in passato rispetto agli orari di lavoro, quando dovendo essere reperibile poteva essere contattata ventiquattr'ore su ventiquattro, sette giorni su sette, fattore che causava in lei molta ansia.

Nonostante i dati sopracitati testimoniano quanto siano estenuanti gli orari di lavoro, le prime sei mediatrici intervistate sembravano vedere positivamente il coinvolgimento empatico tra loro e le utenti. Nell'ultima intervista, invece, Med7 ha criticato un approccio troppo partecipativo alla mediazione. L'empatia era considerata anche da lei un fattore presente nella professione, ma la mediatrice ha espresso il suo dissenso verso un modello di mediazione che prevede il coinvolgimento dell'interprete. La mediatrice lavora da circa vent'anni nel campo dell'accoglienza delle migranti, svolgendo mediazioni in contesti quali i centri Sprar, in cui si propone un accompagnamento quasi quotidiano alle utenti. La mediatrice ha fortemente criticato un approccio alla professione di tipo assistenzialista, sottolineando la necessità di promuovere lo sviluppo dell'autonomia nelle migranti con cui lavora.

Come emerso dalle interviste e dalla letteratura citata dunque, la professione della mediazione linguistico-culturale in Italia manca ancora di una precisa definizione, che incide negativamente sul posizionamento delle mediatrici e sul ruolo che ritengono di dover ricoprire o che si trovano a occupare seguendo le aspettative delle utenti e delle cooperative per cui lavorano. Un eccessivo coinvolgimento può avere effetti negativi sulle mediatrici/interpreti e manifestarsi sotto forma del cosiddetto trauma vicario, aspetto emerso dalle interviste e che tratterò più approfonditamente nella sezione dedicata (§ 3.4). Per cercare di migliorare la condizione delle mediatrici linguistico-culturali, piuttosto che continuare a delimitare e definire il ruolo delle mediatrici o prescrivere soluzioni universali, occorrerebbe trovare un compromesso tra la teoria dei codici deontologici e la pratica della mediazione, sviluppando un dialogo tra cooperative, interpreti/mediatrici e utenti a livello di definizione di compiti e responsabilità, per adattare le linee guida ai bisogni reali di mediatrici e utenti (Rudvin e Spinzi, 2014: 65).

### **3.2 L'importanza del percorso di migrazione: mediatrici, donne migranti**

Un'altra caratteristica della mediazione linguistico-culturale in Italia è l'assunzione, in molti casi, di mediatrici straniere da parte delle cooperative che operano nel settore dell'accoglienza delle migranti (Rudvin e Carfagnini, 2020: 130). Dalla precedente esperienza sul campo e dalla composizione del campione intervistato (le mediatrici provengono da: Giordania, Guinea, Messico, Ucraina, Marocco, Nigeria e Brasile) avevo notato l'assenza di mediatrici italiane che svolgevano la professione, caratteristica che mi ha spinto ad indagare le motivazioni che portavano le cooperative ad assumere solo mediatrici straniere (questi dati corrispondono alle domande n.2 e n. 10 dell'Appendice n. 2).

Una prima motivazione sembra essere riconducibile all'esigenza di fornire assistenza linguistica alle parlanti delle lingue cosiddette minoritarie, che sono assenti

dai curricula della facoltà universitarie di Mediazione Linguistica frequentate da studentesse italiane (Pokorn e Mikolič Južnič, 2020: 88).

Med2, guineana, parla francese, pulaar e wolof. Rispetto alle mediazioni durante i colloqui con la Commissione territoriale per ottenere il permesso di asilo, parla dell'importanza della stessa provenienza di mediatrice e utente, innanzitutto per motivi linguistici:

una persona che viene dal tuo paese ti capisce di più. Prima di tutto per la lingua, okay? Ecco perché noi diciamo sempre: ragazzi, quando andate in commissione, e vi portano tipo un pakistano, vi portano un indiano, perché vabbè parlano la stessa lingua, però okay, va bene che parlano la stessa lingua, ma tutte le parole sono sono quelle, cioè sono simili? Magari no, okay? [...] se io dovessi avere questo tipo di percorso, anche io avrei detto voglio uno che parli proprio la mia lingua, del mio paese, non dico della mia città perché troppo difficile dopo, sì ma è giusto che sia così. Chiedere uno del tuo paese e che sia quello del tuo paese, perché quella persona che ti capisce di più.

In secondo luogo, la componente culturale sembra fondamentale per il lavoro di mediazione. Tutte le intervistate hanno affermato infatti che la condivisione della cultura con le utenti è di vitale importanza per il loro lavoro, così come l'aver vissuto in prima persona l'esperienza della migrazione. Le mediatrici infatti, in quanto immigrate, hanno acquisito delle conoscenze pratiche riguardo alle procedure per ottenere il permesso di soggiorno, hanno dovuto cambiare lavoro e iniziare una nuova vita, acquisendo consapevolezza di cosa significhi essere un'immigrata in un paese straniero:

perché anch'io sono migrante, sono arrivata da sola con mio marito, che faceva operaio che non è mai rimasto a casa, veniva solo di sera e passava con me solo il weekend, però io nel nel giro di una settimana ho dovuto fare delle cose da sola, per esempio, il primo giorno mi ha accompagnato in questura per fare richiesta per il permesso di soggiorno, però quando sono dovuta andare a ritirarlo sono andata da sola, quindi mi sono persa al ritorno, ho perso la casa una fermata dopo, anche mentre andavo sono fermata prima. E parlavo solo francese. Io cercavo di parlare con qualche arabo non ho trovato nessuno [...] E quindi ho capito che per questo anche da questo fattore ho pensato di essere utile, magari a imparare l'italiano che è importante appena arrivano, sì sì, per questo. Però,

questo sto parlando della traduzione, invece altre cose magari sono arrivate persone da '80, però per aiutarli a non entrare in conflitto, per esempio, con un con un utente io devo intervenire per spiegare i motivi culturali, questo è importante, spiegare i motivi culturali. Perché parlano l'italiano perfetto, fanno... però alcune cose non riescono già a capire bene perché non riescono a capire la legge di questa società anche le dinamiche, quindi il mio intervento è quello, facilitare la comunicazione. (Med5)

Grazie alla conoscenza diretta delle difficoltà di emigrare verso un altro paese, la mediatrice può indirizzare in modo più efficace l'utente, come sostiene Med4.

Conoscendo tutti gli ostacoli di persona, io capisco meglio gli altri, perché come dicevo no, da cose banali semplici che qui danno per scontato, no? Tu sei cresciuta qui, è normale, però non è mica tutto tanto normale per gli altri, no? [...] è tutto diverso. E questo ho passato io di persona e posso capire, lo so già, posso suggerire che lo so da dove partire, quando mi si presentano una famiglia che non sa niente di niente, anche dove si prende l'autobus, anche il biglietto, sono cose semplici.

Un riferimento spontaneo al genere come fattore che ulteriormente complica l'esperienza migratoria viene da Med7. Questa mediatrice spiega che grazie alla sua esperienza personale di migrazione conosce le difficoltà e la discriminazione vissute da una donna straniera. Il suo percorso le ha fornito la conoscenza della cultura di due paesi, difficile da acquisire senza aver vissuto direttamente in due luoghi diversi (nel suo caso, il Brasile e l'Italia):

Perché [so] prima che cosa ero io e che cosa sono diventata quando sono entrata in Italia. Io sono arrivata in Italia ero una donna indipendente, facevo delle cose, avevo... no? Arrivare qua, non avere un minimo di riconoscimento, io capisco che cos'è. Capisco che cosa è un matrimonio misto. Capisco che tipo di violenza può soffrire una donna in una società che non la riconosce perché è straniera. Penso che aiuta tantissimo, tantissimo. So che per tante donne sono stata utile, adesso per tante trans anche, anche perché a volte ci sono delle trans brasiliane e tutto cambia, perché io so cos'è quella realtà, quella società. Per me sì, per me sì. E in questo fattore è chiaro che una persona può essere di aiuto, però se tu dici che è mediatore culturale, allora o tu hai vissuto per tanto tempo e capisci un po' le

sfumature, lì è le sfumature. [...] dice che credo che essere immigrata, essere di un'altra cultura aver vissuto, io ho vissuto tanto, praticamente metà della mia vita là metà qua. Perciò io ho una carica grande, io vado sempre in Brasile, perciò ho ancora delle capacità, delle sfumature. Credo eh, non lo so. Questa è la mia idea. Non che un altro non può fare lavoro di mediazione, ma per le sfumature è molto più difficile.

È grazie a questa “doppia” identità che le mediatrici possono comprendere le differenze culturali, che potrebbero sfuggire a una mediatrice italiana (Rudvin e Carfagnini, 2020: 130), svolgendo quel compito di “ponte” tra lingue e culture, che caratterizza per definizione la mediazione linguistico-culturale. Nelle interviste le mediatrici affermano infatti che la conoscenza della cultura del proprio paese di origine fornisce loro gli strumenti per capire meglio le problematiche delle utenti e come rivolgersi a loro affinché la mediazione sia il più funzionale possibile. Ad esempio, Med3, messicana, parlando di una mediazione con un'utente latino-americana per un caso di violenza domestica, racconta che è riuscita insieme alla psicologa a portare a termine in modo efficace il colloquio, anche grazie alle sue conoscenze culturali:

No, e conoscendo un po' la nostra cultura, no? Come siamo noi, latinoamericani, siamo caldi, no? Ci avviciniamo fisicamente, usiamo delle parole speciali, dolci, no? [...] E quindi sì sì, mi sono avvicinata, invece più che una mediazione linguistica è stata anche culturale, una mediazione culturale perché siamo vicini culturalmente, no? [...] Sì sì anche perché noi latinoamericani siamo molto aperti, siamo fratelli, siamo molto vicini culturalmente così, comunichiamo bene.

La mediatrice racconta poi che nella sua esperienza ha conosciuto poche mediatrici italiane e, benché ritenga che la prima caratteristica per svolgere il suo lavoro sia la sensibilità, riconosce che in generale sono le persone immigrate che ricoprono il ruolo di mediatrici nelle cooperative:

Sì, ma secondo me sì è vero che la cultura ha a che vedere, però la sensibilità è la più importante, secondo me. Magari può essere anche una persona dello stesso paese che conosca perfettamente la cultura, se non ha la sensibilità, questo desiderio di aiutare... non credo che, che valga molto alla fine, l'importante è

quello. [...] Conosco poche persone che siano proprio del paese che conoscono la cultura, tipo italiane, no? Conosco una ragazza che fa la mediazione per il cinese, magari qualcuno per l'inglese. Conosco poche, la maggioranza forse siamo stranieri. Perché chi ha studiato la mediazione, così come te, autoctona, forse fa più di coordinatrici delle cooperative. Ad esempio, in <nome della cooperativa> ci sono tante ragazze che hanno fatto questa professione, studiato questa professione e stanno forse più più che altro coordinando queste cose qua.

Sull'importanza della condivisione della cultura tra utente e mediatrice si esprime anche Med4, che sottolinea che grazie alla conoscenza del paese e della cultura di origine dell'utente la mediatrice può comprendere in modo più approfondito i bisogni, i comportamenti e il linguaggio della persona migrante.

Il percorso di migrazione personale è uno dei motivi principali che ha portato le mediatrici intervistate a scegliere la professione, non solo per mettere a frutto le proprie conoscenze linguistiche, culturali e pratiche, ma anche per fattori quali il mancato riconoscimento dei titoli di studio ottenuti nei paesi di origine, che rendeva impossibile mantenere lo stesso lavoro che le donne svolgevano prima di emigrare. Nessuna delle mediatrici aveva infatti svolto la professione prima di arrivare in Italia, e ha intrapreso questo percorso su consiglio di conoscenti che lavoravano nel campo della mediazione, mossa dal desiderio di aiutare le proprie connazionali o, in generale, altre persone immigrate in Italia.

Le storie personali e la formazione delle mediatrici sono state ripercorse nelle interviste (dati corrispondenti alla domanda n.1, n.2 e n.3 dell'Appendice n. 2). Med1 dopo una formazione universitaria in economia e *management* del turismo in Italia è stata contattata nel 2019 da una cooperativa, senza avere esperienze come mediatrice linguistico-culturale. Dopo aver cominciato a lavorare come mediatrice presso la cooperativa, mossa dall'interesse per il lavoro nel campo dell'accoglienza delle migranti e dal desiderio di utilizzare la sua conoscenza delle lingue, ha seguito molti corsi di formazione sulla mediazione interculturale. Ha frequentato inoltre un corso di alta formazione all'università per pratiche sociali e giuridiche nell'ambito dell'accoglienza e dell'integrazione, a seguito del quale ha svolto un tirocinio e ha partecipato al primo convegno organizzato dal Comune di Ravenna sulla mediazione linguistico-culturale.

Med2 ha cominciato a lavorare come mediatrice nel 2015, contattata da una cooperativa tramite una conoscente italiana per svolgere delle traduzioni per persone

migranti. Inizialmente non ha seguito corsi di formazione, poiché racconta che al tempo la situazione emergenziale dell'accoglienza faceva sì che le cooperative avessero tempestivamente bisogno di mediatrici, anche senza richiedere qualifiche o proporre corsi di formazione. Dopo quel primo periodo ha seguito diverse formazioni.

Med3 è originaria del Messico, dove lavorava come musicista. Racconta che dopo essersi trasferita in Italia ha cominciato a lavorare nell'ambito della mediazione nel 2000, dopo aver seguito un primo corso di formazione per la professione di "facilitatore interculturale", e ha continuato a formarsi negli anni:

E poi mi sono interessata per la mediazione perché io mi sono vista proprio in quella situazione dello straniero che arriva a un paese nuovo e che deve inserirsi e cominciare da zero no, quindi... In quel momento lì ancora non sapevo esattamente cosa fare, che lavoro fare, perché qui non potevo fare quello che avevo fatto nel mio paese e quindi per me è stato proprio proprio per me giusto, no? Mi sono subito interessata e ho fatto un primo corso, un primo corso di mediazione, tanto tempo fa, mediazione culturale.

Med4 è arrivata in Italia nel 2000, lavorando inizialmente come badante. In Ucraina aveva seguito un percorso accademico per diventare insegnante e faceva la maestra di scuola primaria. È diventata mediatrice dopo essere stata contattata da una professoressa della figlia che le ha chiesto di tenere qualche lezione ai bambini stranieri della scuola. È stata messa in contatto con la responsabile di un'associazione multiculturale, di cui adesso è vicepresidente. Ha ottenuto la qualifica di mediatrice culturale dopo aver seguito un corso organizzato dall'allora Comunità Europea.

Med5 è diventata mediatrice dopo aver frequentato un corso di formazione di circa seicento ore nel 2003, mossa dal desiderio di fornire un aiuto alle sue connazionali:

ho pensato di fare questa formazione perché me da quando ero arrivata ho iniziato a interessarmi ai migranti, soprattutto miei paesani che devono affrontare tanti ostacoli nel senso linguistico, anche culturale e quindi per me era molto, diciamo, importante fare questa formazione per imparare, diciamo, proprio i miei paesani e il mondo arabo, diciamo, per il mondo arabo, perché la figura della mediatrice culturale è molto importante per stranieri che appena arrivano qua in Italia.

Aiutare le proprie connazionali è anche per Med6 la motivazione che l'ha spinta a formarsi come mediatrice linguistico-culturale dopo essere emigrata in Italia, dietro consiglio di alcune amiche che già lavoravano come mediatrici:

essendo qua ho visto anche dei miei coetanei che hanno bisogno, che hanno bisogno di accompagnamento, di fare questo, di indirizzare. Allora ho deciso di andare a fare il corso di mediatrice per aiutarli a fare tutto questo, perché mi piace aiutare la gente. Allora fatto il corso e finito il corso e ha cominciato a lavorare presso una cooperativa.

Infine, Med7 ha seguito uno dei primi corsi organizzati dalla Regione Piemonte nel 1993/1994, “quando la professione di mediazione era tutta da creare” (Med7). Si è interessata alla mediazione per caso, avendo una formazione in un altro campo in Brasile,

perché sono arrivata in Italia e tutto quello che avevo fatto e studiato non aveva un riconoscimento. Perciò la prima cosa che ho dovuto fare è stata la terza media, nonostante che io ho una laurea. Dopodiché ho... una volta mio marito, che ha mi ha parlato di questo corso e allora io ho provato a fare il test, sono stata promossa e ho fatto il corso. E mi ha dato una professione comunque in Italia.

Dal campione sembra emergere che essere immigrata sia una condizione fondamentale per svolgere la professione di mediatrice in Italia, lavoro che dà alle mediatrici la possibilità di mettere a frutto le proprie conoscenze linguistiche e culturali e la propria esperienza personale. Il desiderio di aiutare le proprie connazionali, o in generale altre persone immigrate, è un motivo ricorrente nella scelta della professione, per poter sfruttare ciò che le mediatrici hanno imparato sul campo. In questo aspetto, le interviste confermano quanto già rilevato da Rudvin e Tomassini:

It seems then that this profession attracts mainly highly educated, relatively young women with a natural inclination to 'help' other migrants. The mediators also seemed to be prompted not only by a personal aptitude and attitude, but often by their own experiences of migration and the hardships and/or practical difficulties they themselves experienced when they first migrated, leading them subsequently to share what they had learned about the country (especially practical and bureaucratic information) with their co-nationals or co-migrants. (Rudvin e Tomassini, 2008: 252)

Oltre a chiedere alle mediatrici di come avessero deciso di scegliere questa professione, ho domandato come venisse percepito il loro intervento da parte delle utenti (domande n. 14 e n.15 dell'Appendice n. 2). Dalle risposte emerge che in generale la presenza di una mediatrice non italiana sia di conforto per le utenti, soprattutto se la mediatrice è una connazionale. Le utenti si sentono infatti a proprio agio con la mediatrice, come sostiene Med5, e instaurano più facilmente un rapporto di fiducia con un'altra persona immigrata.

Questo, diciamo ecco riguarda la mediazione stessa, ecco secondo me il mediare tra questi due persone, questa ragazza che magari ha subito una violenza e si vergogna davanti a un'altra donna italiana che addirittura, non so, la considera anche, fa parte dello stato, no? Quella dell'associazione lavora per lo stato. Queste cose è importante, è importante spiegarle all'utente, no? Dicevo? No... che che questa donna è disposta ad ascoltarti? (Med1)

Med4 afferma:

Cioè per loro è un sollievo avere un mediatore, proprio mediatore, non solo traduttore, perché no come dicevo, ci sono tante persone che hanno studiato russo, o il cinese. Però se ti vedono la faccia slava, proprio del tuo paese, stanno meglio.

Provenire dallo stesso paese è un fattore che è risultato utile anche a Med6 per mettere a proprio agio una utente vittima di violenza, che si è espressa apertamente con lei:

Sì, diciamo che magari lei lo sa che un po' di... magari veniamo dallo stesso paese. Magari lei ha confidato in me, diciamo così, perché anche alcune cose lo so anch'io, quindi ho fatto sentire a suo agio di non essere paura, di dire tutto quello che deve dire.

Non tutte le mediatrici nelle interviste hanno specificato l'importanza di provenire dallo stesso paese dell'utente per cui effettuano la mediazione, affermando che la condivisione di una cultura in senso ampio è sufficiente (Med1 parla di conoscenza del mondo arabo, mentre Med3 di cultura latino-americana).

Tuttavia, la diversa provenienza geografica di mediatrice e utente può diventare un ostacolo, come racconta Med5, il cui intervento è stato rifiutato in un caso in cui doveva interpretare una visita medica tra il personale ospedaliero e un'utente egiziana:

È capitato una volta e mi sono sentita un po', come dici, rifiutata per un caso di traduzione in un'ASL e sono andata, non sono mai stata lì, è una donna egiziana, io sono marocchina quando mi ha visto era abituata di vedere sua paesana, quando mi ha visto ha detto: "No, no non ho bisogno". [...] mi ha detto di no, mi sono tirata indietro, e alla fine le infermiere, anche la la ginecologa, ho scoperto che non ha capito niente, quindi hanno dovuto chiamarmi.

Med1 e Med2 raccontano inoltre che, se in generale il loro lavoro viene accolto positivamente dalle migranti, in alcuni casi gli utenti uomini non accettano la presenza della mediatrice, poiché non abituati a vedere una propria connazionale ricoprire questo ruolo di intermediazione. La questione della provenienza e della cultura si intreccia qui alle questioni dell'identità di genere, aspetto trattato nella prossima sezione. Dai dati non è infatti possibile concludere se questi utenti rifiuterebbero in ogni caso l'intervento di una mediatrice donna o se accetterebbero di parlare con una mediatrice, se non connazionale.

### **3.3 Identità di genere e mediazione linguistico-culturale**

Un ulteriore tema trattato nelle interviste è stata l'identità di genere e il ruolo che gioca all'interno della mediazione. Leiatrici intervistate hanno individuato nell'identità di genere uno dei tratti che influenzano il lavoro di mediazione. In particolare, sono state sottolineate dalleiatrici le differenze riscontrate nel lavoro con utenti donne e utenti uomini.

In generale, è emerso che condividere la stessa identità di genere è un fattore che influisce positivamente sulla *performance* della mediatrice. Alla stessa identità di genere, infatti, veniva imputato un maggiore livello di empatia e comprensione delle

problematiche sollevate dalle utenti, una maggiore fiducia riposta dalle migranti nelle mediatrici e una maggiore tranquillità nel comunicare.

Alle mediatrici è stato chiesto se ritenessero che l'identità di genere fosse una caratteristica che ha ripercussioni sul lavoro di mediazione e, se sì, se condividere l'identità di genere con le utenti costituisse un vantaggio o uno svantaggio (domande n. 6, n. 7 e n.8 dell'Appendice n. 2). Med1 ha risposto:

Allora, essendo una donna, sì, penso che questa cosa è un vantaggio, è un vantaggio per, come hai detto, empatizzare? [...] essendo una donna è molto più facile, soprattutto con le donne.

Secondo lei, avere di fronte una mediatrice donna aiutava le utenti ad aprirsi più facilmente:

con la donna invece, è molto, molto più facile lavorare. Molto più facile lavorare, perché anche se sei una donna poi se sei una donna e vuoi parlare con l'uomo di di certe cose non è detto che lui...Invece la donna magari ci mette un po' di tempo, però alla fine ti parla, di tutto, ti parla di tutto, si apre, trova un po' di delicatezza, confidenza, no?

Med4 afferma che in generale riscontra che le donne si confidano più facilmente con le mediatrici, in particolare se devono riferire episodi di violenza subita. Nota però che le utenti preferiscono un mediatore uomo se hanno bisogno di aiuto su altri fronti, associando al genere maschile un senso di forza e protezione:

Perché le donne si aprono di più con le donne. Poi dipende dalle dai problemi che hanno. Se hanno un problema legata alla violenza, o qualche maltrattamento che preferiscono parlare con la donna, ma se hanno bisogno di un aiuto tipo insomma informativo, cioè un'informazione, un accompagnamento, un problema da risolvere diversamente, cioè alcuni cercano anche l'uomo perché lo vedono una protezione, no? Però dipende dalle problematiche, dipende. Molte donne se... vogliono parlare con una donna, che la vedono più più amica, insomma, più una dalla sua parte. Anche la solidarietà femminile. [...] Perciò alcuni momenti, quando hanno bisogno di queste cose qua, meglio una donna, poi magari se non è... se non c'entra niente la violenza o devi far valere i tuoi diritti per altri motivi,

per altre problematiche magari preferiscono l'uomo. Perché sai l'uomo è un avvocato sì, "Lui protegge, lui forte, portami da un uomo!".

Anche Med6 e Med7 per la propria esperienza ritengono che sia preferibile ricorrere a una mediatrice per i casi di violenza di genere. Med6 sostiene che con una mediatrice le utenti possono fidarsi più facilmente:

Secondo me, perché loro fidarsi in te perché, essendo che anche tu sei una donna, quindi loro possono esprimere, possono dire quello che devono dire. Però sì, magari [con] mediatori, magari loro tengono un po', tiene le loro emozioni o magari le loro storie.

Questo viene confermato da Med5, che afferma che sono le utenti stesse a richiedere di parlare con una mediatrice:

Spesso per le donne le donne, spesso [...] Come so io, da finora con le donne, no no con le donne, sì. Perché prima cosa, perché anche come richiesta...

Un altro punto sollevato è stata la vicinanza tra mediatrici e utenti creata dal fatto di identificarsi come donne, in particolare l'instaurazione di un rapporto che andasse al di là di quello professionale e la considerazione delle mediatrici come un esempio da seguire da parte delle migranti, come riferisce Med1:

Invece le donne, sempre sempre, riesco ad avere un po' di empatia, come se loro, non so come se, loro vedessero in te, in me, nelle cioè nelle donne che vivono qua, che vengono da un altro paese, come se loro vedessero un esempio, no?

Med5 afferma che alcune utenti non cercano infatti nelle mediatrici solo una figura che offra un servizio di interpretazione, ma anche un punto di riferimento e un aiuto:

Sì sì, proprio anche come età mi sembra, perché alcune donne arrivano giovane, e magari ti ti vogliono come loro madre, più o meno, perché si sentono un po' un po' difese si sentono al sicuro di parlarti di tutto, chiedendo da te un aiuto. Per questo secondo me si si crea subito un rapporto di fiducia sì, questo è importante,

quando si costruisce questo rapporto subito ti trovi le donne più vicine. E quindi più che sono vicine più che tu puoi aiutare di più, è questo sì.

Questa forma di rapporto interpersonale che sembra svilupparsi facilmente tra le mediatrici e le utenti in funzione di una comune identità di genere potrebbe non sembrare in linea con i principi di neutralità e imparzialità che spesso vengono associati in letteratura all'interpretazione/ mediazione (Wadensjö, 1998: 59). Tuttavia, ogni attività di mediazione, in quanto forma di dialogo triadico, a cui l'interprete prende parte, non sarà imparziale per definizione, ma sarà un'attività situata, come lo saranno le posizioni dell'interprete/mediatrice stessa. Le interlocutrici all'interno dell'interazione occupano diversi ruoli, posizionandosi in modi di volta in volta diversi, e così, di conseguenza, la mediatrice:

since interlocutors are 'multi-role performers', interpreters embrace a range of social statuses and identities which may also be locally mobilized when 'interpreter' is the current dominant one. For instance, co-actors' shared social identity in terms of national origin, gender, age etc. [...] may become relevant in interaction. These other identities may promote an interlocutor's understanding of the situation which he or she shares only with the interpreter. (Ibid.: 191-192)

L'interpretazione/ mediazione è infatti un'attività per definizione situata (§1.3) e a cui la mediatrice partecipa anche fisicamente, poiché semplicemente per la sua presenza fisica "tra" le interlocutrici, la mediatrice è visibile ed è impossibile per le altre partecipanti all'interazione ignorare la sua presenza (Abril *et al.*, 2015: 46). Dai dati sembra di poter concludere che l'identità di genere sia effettivamente una caratteristica che influisce sull'attività di mediazione, e che la mediatrice riesca a svolgere in modo più efficace il proprio lavoro anche in funzione di questa caratteristica. È possibile desumere tuttavia che l'identità di genere possa essere da ostacolo alla mediazione nel caso in cui le mediatrici si trovino ad interpretare per migranti uomini. Da diversi colloqui è emersa infatti una certa diffidenza da parte di questi utenti nel rivolgersi alle mediatrici, imputata dalle intervistate a caratteristiche che ritenevano avessero a che fare con il genere, ovvero il fatto di "essere uomini", o ad abitudini o modelli di riferimento del paese di origine dei migranti. Med2 racconta infatti che le è capitato che alcuni utenti non volessero rivolgersi a lei, specialmente in casi in cui dovevano parlare di problemi di salute:

Un esempio banale: il ragazzo arriva, c'è problema di non lo so infezione, ha problemi comunque nelle parti intime, no? Okay, magari preferisce parlarne con un uomo che con me. Ma io capisco, ma soprattutto i ragazzi che vengono dall'Africa, dalle mie parti, okay. Perché noi non siamo stati cresciuti così che la donna comunque deve sapere certe cose dell'uomo, quindi c'è 'sta cosa qui, che loro prima di capire che: guarda io sono qui per lavoro, sono qui per aiutarti, ma non come donna, come quella che vedi, quella che vedevi a casa tua, ce ne vuole di tempo, ce ne vuole di tempo veramente. E mi dispiace di questa cosa qui, perché vabbè, sono cose per cui io li potrei aiutare, ma loro non capiscono e dicono "No, io voglio un uomo" e mi dispiace per questa cosa qui.

La stessa mediatrice afferma che il rifiuto di alcuni utenti di parlare con lei è da riferirsi ai modelli acquisiti nel paese di provenienza, che può scontrarsi con i nuovi ruoli di genere assunti in Italia:

All'inizio è normale che che loro pensino così, okay, ma piano piano basta che loro si abituino a vedere te, okay, lì e loro nella loro testa allora c'è questa persona. Se io sto tanto male, se non parlo con questa persona qui, magari il mio male non lo risolverò mai, okay? Quindi è una questione di abituarsi a vedere lì la persona, a vedere lì quella donna, okay, perché io mi sono sentita dire una volta: "Ma guarda che sai che sei donna, in Africa non si comporta così così eh eh eh!" E dopo lì la mia coordinatrice [...] ha detto: "Io non vi permetto di dire queste cose qui perché che sia donna, uomo, quello che è, lei è qui come lavoratrice, fa il suo lavoro, punto e basta. Non c'è uomo, non c'è donna, non c'è questa differenza qui dentro. Siamo tutti uguali, okay? Se voi nelle vostre case è così, qui in un altro modo, funziona in un altro modo.". E dopo io ho visto che comunque... perché avevano bisogno di questo tempo di realizzare che comunque sono arrivati in un altro mondo diverso da quello che hanno sempre vissuto, diverso da quello che hanno sempre visto, perché sì, okay ogni tanto bisogna fare dei cambiamenti per scoprire l'altro lato del mondo, perché serve.

Alcune mediatrici hanno poi affermato che gli uomini non sono disposti ad aprirsi con loro su determinate problematiche, sono reticenti nel comunicare elementi che non siano strettamente collegati ad informazioni di cui hanno bisogno e/o non si fidano delle mediatrici. Med1 afferma:

Con gli uomini [...] a volte lo vedi che lui rifiuta nessun altro diciamo discorso che non riguarda la seduta, non vuole rivolgere nessuna parola a te, vuole soltanto ascoltare da te. [...] E l'uomo potresti anche finire il percorso senza aver tirato fuori da lui niente di quello che magari lui non vuole dire. [...] perché il lavoro per uomo lavoro è difficile? Perché? Perché l'uomo ha questa caratteristica, no? "Io sono un uomo", quindi, cioè magari fa fatica ad esprimersi, a piangere, no? A piangere, che questo aiuta molto.

È inoltre emerso che gli utenti uomini si sentono minacciati da una donna loro connazionale emigrata in Italia da molto tempo, o non la ritengono in grado di offrire loro ciò di cui hanno bisogno, poiché la considerano in una posizione di subalternità, come ha affermato Med1:

Con gli uomini no, perché sai sono più... l'uomo orientale è dignitoso, molto no? Pensa di essere magari superiore alla donna anche addirittura livello anche intellettuale, no? "Ma cosa dici? Chi sei te magari per dirmi questo? Cosa ne sai te?!", no? [...] Sì sì, poi altri altri altri uomini... gli faceva paura il mio aspetto, il mio aspetto, no? Quando parlavo in italiano andava tutto bene, quando iniziavo a parlare in arabo, no? Così. [...] Sono qua da molto, da molto tempo, studiato, lavorato, no? Queste queste cose li spaventano all'uomo e li spaventano molto. Poi come se loro pensano di avere il controllo, di essere responsabile nei tuoi confronti. Va bene, bello questo, non ho detto questo. Però, responsabile no.

Med5 ha affermato che secondo la sua esperienza gli utenti non vogliono mostrare di aver bisogno di un aiuto da parte della mediatrice, se donna:

Allora, con gli uomini una cosa è successo, questo: alcuni uomini sono si sentono un po', non so, dignitosi, per conservare la loro dignità fanno finta che sanno tutto, però io devo avere sempre pazienza. Però alcuni sì, rifiutano questo aiuto di una donna, mi sembra [...] secondo me perché come me una donna e questo uomo questo ruolo non lo accetto, secondo me, perché lui sempre si sente più forte, non fa vedere mai la sua debolezza, che ha bisogno, non so, penso che cerca di tenersi un po'...

A Med6 è capitato che un utente rifiutasse il suo intervento (la risposta è stata sollecitata dalla domanda n. 9 dell'Appendice n. 2), ma ritiene che la motivazione fosse

la diversa provenienza geografica, e non l'identità di genere, poiché i suoi connazionali non hanno mai avuto rimostranze.

Med3 afferma poi che nel corso della sua carriera non ha notato particolari differenze nel lavoro con utenti donne e utenti uomini, che nessuna problematica legata all'identità di genere è emersa, ma che ha lavorato più spesso con donne.

Infine, per Med7 l'identità di genere non è un fattore saliente nella mediazione, a meno che non si tratti di lavorare con persone sopravvissute alla violenza di genere e alla tratta di esseri umani –in quel caso, è fondamentale che la mediatrice sia una donna se l'utente lo è– poiché ai fini della mediazione l'importante è non avere pregiudizi nei confronti delle persone per cui interpreta.

Come le opinioni delle mediatrici intervistate, anche la letteratura non è unanime nello stabilire l'importanza della condivisione dell'identità di genere tra mediatrici/interpreti ed utenti. Infatti, se alcuni dati, come quelli dello studio di Katrijn Maryns, sembrano confermare che la stereotipica differenziazione tra genere maschile e femminile rispetto a comportamenti, ruoli e stili linguistici, e la socializzazione di genere di un individuo (ruoli di genere e aspettative formatesi storicamente) sono elementi da tenere in considerazione, la stessa autrice ammette che secondo un approccio postmoderno al genere e alla migrazione,

*essentialist dichotomies between male-female identities with corresponding gender-specific ways of speaking are inadequate in that they overlook the social situatedness of gender identities and the way they are constructed in specific contexts of interaction [...] gender, as a dimension of diversity should be approached in relation to varied aspects of identity other than gender. From a performativity perspective, instead of treating men and women as two homogeneous categories, gender should be looked at as something which is performed and 'accomplished'. (Maryns, 2013: 675-676)*

Ad ogni modo, tutte le intervistate hanno convenuto che nel caso di donne sopravvissute alla violenza di genere è fondamentale che la mediatrice sia una donna, aspetto che analizzerò successivamente in questo capitolo (§ 3.5).

### **3.4 Carico psicologico ed emotivo della mediazione: mediatrici e trauma vicario**

Come osservato in precedenza (§3.1), il lavoro di mediazione sembra richiedere il coinvolgimento emotivo della mediatrice. Un tema ricorrente delle interviste è stato il pesante carico psicologico ed emotivo comportato dal lavoro di mediazione linguistico-culturale con persone migranti, emerso in sei delle sette interviste condotte (in alcune in modo spontaneo, in altre in seguito alla domanda n.12 dell'Appendice n. 2), in parte già esposto in §3.1.2 e §3.1.3.

Dai dati raccolti si osserva che il carico psicologico ed emotivo dipende, secondo le mediatrici, da due fattori: in primo luogo, l'effettiva drammaticità dei fatti raccontati dalle migranti in occasioni quali visite mediche, audizioni davanti alla Commissione territoriale per ottenere il permesso di asilo, colloqui con psicologhe; in secondo luogo, il forte coinvolgimento delle mediatrici nel loro lavoro, l'empatia e il loro profondo desiderio di aiutare con i loro interventi le migranti per cui traducono. La visione della mediazione come un aiuto ricorre, come evidenziato in precedenza, nelle interviste.

L'empatia viene considerata dalle mediatrici intervistate una componente fondamentale della loro professione, caratterizzata da un forte coinvolgimento a livello umano, che scavalca i limiti definiti dalla deontologia professionale. I dati raccolti sono in linea con i risultati di altri studi condotti nell'ambito della mediazione, tesi ad analizzare la partecipazione emotiva delle mediatrici nel loro lavoro per studiare possibili effetti negativi del coinvolgimento personale delle mediatrici nelle storie delle migranti (Lai e Heydon, 2015; Rudvin e Carfagnini, 2020; Simms *et al.*, 2021).

L'empatia è una caratteristica che viene considerata oggi un elemento cruciale per la costruzione di relazioni in diverse professioni e discipline, compresa l'interpretazione e la mediazione linguistico-culturale. Concetto ampio che comprende aspetti cognitivi, morali ed ideologici, l'empatia viene percepita come un valore positivo, a cui aspirare, soprattutto quando si ha a che fare con persone in difficoltà (Rudvin e Carfagnini, 2020: 124). Nonostante ciò, benché l'empatia sia fondamentale per l'organizzazione sociale, umana e morale, questa emozione, se non controllata, può essere causa di disagio e sofferenza in coloro che lavorano in ambito sociale, causando l'interiorizzazione del dolore altrui, e il cosiddetto trauma vicario (Ibid.).

Il concetto di trauma vicario viene infatti definito dalla BMA (British Medical Association) come un processo che deriva dal rapporto di empatia con persone sopravvissute a eventi traumatici. Questo processo riguarda potenzialmente chiunque

lavori in ambito sociale (come personale sociosanitario, soccorritrici, volontarie, terapeute), comprese interpreti e mediatrici che si occupano di mediazione linguistico-culturale. Il trauma vicario si manifesta con sentimenti di rabbia, tristezza, un forte trasporto emotivo verso le pazienti/utenti, senso di colpa, preoccupazione per le utenti al di fuori del contesto lavorativo, immedesimazione, disperazione, pessimismo, cinismo, distacco ed elusione di situazioni che riguardino eventi traumatici, difficoltà nel mantenere una distanza professionale con l'utente, desiderio di fare di più di ciò che il lavoro richiede.<sup>13</sup> L'esposizione prolungata a tali traumi può avere manifestazioni fisiologiche, cognitive ed emozionali che vanno da sintomi fisici fino a comportamenti antisociali, insonnia, confusione, senso di colpa, tristezza, ansia e shock (Valero-Garcés, 2005: 3).

Questi tratti, come si vedrà più sotto, sono emersi da diverse delle interviste condotte con le mediatrici. In questo aspetto, il presente studio contribuisce a colmare un parziale vuoto di dati originali, in quanto, nonostante siano stati condotti vari studi per studiare il trauma vicario nelle professioniste che lavorano con popolazioni che hanno avuto esperienze di traumi, in particolare in ambito sociosanitario, sono ancora poche le ricerche che riguardano le interpreti/mediatrici (Simms *et al.*, 2021).

Nonostante la scarsità, ad oggi, di letteratura al riguardo, è stato provato dagli studi esistenti che le interpreti/mediatrici possono risentire di questo tipo di traumatizzazione, specialmente se lavorano con richiedenti asilo e seguono i soggetti nei loro percorsi di psicoterapia. Il trauma nella mediazione/interpretazione viene causato sia dall'ascoltare le storie delle utenti che dal riportare in prima persona i racconti delle migranti (Ibid.). In particolare, è nel lavoro con persone rifugiate che si verifica la possibilità di ri-traumatizzazione delle mediatrici/interpreti, aspetto tuttavia ancora poco trattato dagli studi sull'interpretazione (Creeze *et al.*, 2011: 256). In questo rispetto, l'interprete/mediatrice sembra essere maggiormente esposta al trauma vicario o alla ri-traumatizzazione se la sua storia personale di migrazione è stata simile a quella dell'utente traumatizzata. Poiché in Italia la maggioranza delle mediatrici che lavorano in ambito sociale ha un passato di migrazione e può condividere con le utenti la provenienza geografica e/o l'appartenenza alla stessa comunità, si può dedurre quanto l'intera categoria professionale sia esposta all'identificazione con gli eventi traumatici interpretati (Simms *et al.*, 2021).

---

<sup>13</sup> <https://www.bma.org.uk/advice-and-support/your-wellbeing/vicarious-trauma/vicarious-trauma-signs-and-strategies-for-coping>

Sebbene come affermato in precedenza l'empatia sia un elemento chiave per costruire una comunicazione efficace con le utenti, creando un rapporto di fiducia e ottimizzando lo scambio di informazioni nell'interazione, specialmente in situazioni quali il lavoro con vittime di violenza e abusi (Rudvin e Carfagnini, 2020: 126), è fondamentale riconoscere le possibili ripercussioni negative dell'empatia sull'interprete, soprattutto nel contesto italiano, che promuove la partecipazione attiva delle mediatrici nel loro lavoro (Ibid.: 123). È possibile, infatti, che le mediatrici soffrano di *burnout* o della cosiddetta *helper syndrome* se non riflettono criticamente e obiettivamente sul loro coinvolgimento umano in questi contesti (Bahadir, 2010: 128). Nel mediare per le persone migranti, infatti, “public service interpreters are frequently confronted with the need to understand and *relate directly* to people recounting distress narratives, potentially triggering empathic concern”, ovvero innescando una preoccupazione nei confronti di qualcuno che ha bisogno e il desiderio di migliorare la sua condizione (Rudvin e Carfagnini, 2020: 125, corsivo mio).

Dalle interviste che ho condotto con le mediatrici è emerso un forte carico emotivo e psicologico legato al lavoro di mediazione con migranti, in particolare con persone sopravvissute alla tratta e alla violenza, e segnali di trauma vicario. Mi vengono infatti riferiti episodi in cui le mediatrici hanno particolarmente risentito di ciò che avevano dovuto interpretare.

Med2, parlando delle utenti con cui ha lavorato, afferma che “come persona, come umana, ho sofferto con loro e soffro ancora con loro” e riferisce che in passato ha abbandonato momentaneamente la professione, poiché il lavoro è “molto molto pesante psicologicamente”. Racconta anche di essersi dovuta abituare col tempo a gestire la complessità del suo ruolo, poiché inizialmente era particolarmente provata dalle storie che interpretava.

Med6 racconta dell'inizio della professione come un momento difficile, e di aver dovuto imparare a non farsi sopraffare dall'emozione provata nell'interpretare, ma a gestirla:

Prima volta ti dico la verità non ho dormito per due giorni, dopo che ho sentito diverse storie, diverse cose, quando facevo tirocinio. Diciamo che prima settimana non ho dormito. [...] l'emozione professionale si può, non si può più, può provare a fare vedere, sennò non riesci distinguere fra di due.

La difficoltà della gestione del carico emotivo della mediazione è emersa in particolare dall'intervista di Med5, che mi ha parlato del lavoro con le vittime di violenza di genere e delle audizioni presso la Commissione territoriale per ottenere il permesso di asilo.

A livello emozionale sì, a livello emozionale soprattutto per la violenza. Per la violenza è un po' difficile di raccontare tutto e anche nelle Commissione, perché per gli stranieri, per richiedenti asilo politico si presentano alla commissione per fare la richiesta per i documenti. Il giorno della Commissione è molto difficile, per esempio, alcune volte fino arrivi fino a cinque ore, con un piccolo intervallo per cinque/dieci minuti e poi ritornare. Alcuni raccontano delle cose che non puoi non puoi capire subito, non puoi diciamo ingoiare, diciamo, e sono casi molto difficili, se parlano del lutto, della violenza, le cose, delle risse qualche volta, delle cose che hanno lasciato nel passato e li seguono fino a qua. E quel giorno devono dire tutto, raccontare tutto e anche tu devi essere molto concentrata, devi raccontare tutto, però devi essere, cerchi di non... devi essere un po' diciamo neutro, non so, però poi a volte influisce sulla tua anima dopo. [...] È difficile, soprattutto dagli psicologi, dagli psicologi molto difficile, molto sofferente, molto molto. Direi come un fumo che proprio si si riflette su di te, sulla tua anima, non puoi uscire così normale.

La stessa mediatrice racconta poi di un caso in cui ha interpretato un colloquio tra una vittima di violenza domestica e un avvocato che l'ha particolarmente impressionata. Dopo che la donna ha raccontato all'avvocato delle violenze subite, questo le ha detto di non poterla aiutare per mancanza di prove, al che la donna è uscita senza proferire parola. La mediatrice riferisce di aver rischiato di essere investita da un autobus in seguito a questo episodio, perché sconvolta da ciò che aveva interpretato e dalla delusione della donna. Afferma che tuttora, a distanza di anni, pensa alla donna, che non ha più visto, temendo anche che abbia tentato il suicidio.

Med5 racconta anche di casi complessi da gestire che si verificano in ospedale:

Capita, anche all'ospedale, magari, quando nascono i bambini che non stanno bene. Quindi anche lì perché ci sono due situazioni del bambino che non sta bene, come lo stai vedendo e della madre che è già ferita di questo successo e soprattutto quando una cosa che per lei una sorpresa, non aspettava. Quindi anche quello deve gestire tu le emozioni verso questo bimbo e devi gestire questa donna, devi cercare di dare un po' di forza, spiegare anche dal motivo religioso,

magari: “Ma guarda, questo nostro destino, devi accettarlo” cerchi un po’ di... molto dura, veramente.

Lo sforzo richiesto dalla mediazione viene raccontato anche da Med1:

Io facevo delle mediazioni che duravano due ore e mezzo, tre ore senza fermarti, senza magari, non so, anche a livello mentale, no? Carica di emozioni, stai ascoltando magari una storia commovente, soprattutto i percorsi dai psicologi, psicologici.

Tutte le intervistate hanno sottolineato di sentirsi coinvolte emotivamente nel loro lavoro e di risentire del carico psicologico dei casi che trattano. In particolare, hanno affermato di provare un senso di impotenza e frustrazione nei casi in cui non riescono ad aiutare le utenti, sentimenti che possono portare a risentire del trauma vicario (Ndongo-Keller, 2015: 340).

Med7 racconta che all’inizio della sua carriera accompagnava una psicologa nelle supervisioni delle migranti, ed era molto coinvolta emotivamente dai casi che seguiva, tanto che la psicologa un giorno le ha suggerito di cambiare lavoro, a meno che non fosse riuscita a cambiare il suo approccio. La mediatrice afferma di essersi abituata al carico psicologico ed emotivo che questa professione comporta, e di aver imparato a riconoscere i propri limiti rispetto a ciò che può sopportare o meno, ma di risentire comunque del lavoro nella vita personale: “Oggi alcune persone porto a letto, a volte perdo il sonno, ma quelle che penso c’è un rischio di vita. Le altre no”. Rispetto al lavoro nel sociale, che svolge da molti anni, e alle problematiche affrontate, la mediatrice esprime un forte senso di malessere e impotenza:

Lavorare in sociale è molto pesante. Io lavoro da tanti anni. Lavorare nel sociale ti toglie il sorriso. Perché tu stai sempre in contatto con la sofferenza e poi tu diventi un po’ intollerante a determinate cose, anche, pensi che sono banalità, hai capito? Allora io sono intollerante a determinate cose, penso che è una perdita di tempo discutere di determinate cose perché non mi porta a nulla. Ti cambia la vita lavorare nel sociale, sì. No io ti dico, dopo tanti anni che lavoro nel sociale, io preferirei oggi non lavorare più nel sociale, per dire la verità sì. O andare a lavorare da un’altra parte che non abbia più un ruolo di responsabilità. Sì. Quello sì. Perché avere responsabilità delle persone, io sono un po’ più stanca

io sono un po' più, hai capito? Avrei voluto oggi, se mi fosse possibile, dire: "Med7, vorresti fare un altro tipo di lavoro?". Io oggi eh, oggi, in particolare questo 2021 risponderò sì. Forse l'anno scorso no. Oggi sì. [...] È pesante perché ti rendi conto che che questo corso è molto lungo, capito? Lavorare con questo tipo di problematiche, con violenze, con la tratta, sofferenza, non finirà mai. Non finirà mai. E le stesse donne che tu aiuti vedi che è difficile anche per loro.

Dalle interviste condotte sembra di poter desumere che la mediazione linguistico-culturale è un lavoro particolarmente impegnativo a livello psicologico ed emotivo, specialmente nei casi in cui l'interpretazione viene fornita a persone che hanno subito dei traumi. Sembra inoltre che le mediatrici debbano imparare da sole come gestire il carico emotivo e psicologico del proprio lavoro, facendosi le ossa man mano che vanno avanti nella professione. L'esposizione prolungata a racconti di eventi traumatici e alle sofferenze delle migranti può comunque causare nelle mediatrici un senso di impotenza e sconforto.

Come sostenuto in precedenza, il modello italiano prevede una partecipazione proattiva delle mediatrici nel proprio lavoro, per cui sarebbe auspicabile fornire strumenti a supporto delle interpreti in ambito sociale, informando le mediatrici sul rischio di soffrire di trauma vicario e formandole in merito ai meccanismi di difesa positivi che possono mettere in atto (Lai e Heydon, 2015: 16).

### **3.5 Interpretare per le donne sopravvissute alla violenza di genere e alla tratta di esseri umani**

Un altro punto toccato nelle interviste è stato il tema della violenza di genere e della tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento sessuale. Tutte le mediatrici intervistate si erano infatti occupate di casi di violenza di genere, e due di loro avevano lavorato con donne sopravvissute alla tratta e allo sfruttamento sessuale. Ho dunque

chiesto loro di raccontare quale fosse stata la loro esperienza di lavoro (domanda n. 17 e n. 18 dell'Appendice n. 2). Rispetto a queste mediazioni, le intervistate hanno sottolineato l'importanza dell'identità di genere, della difficoltà di trattare questi casi e di alcuni rischi che hanno corso occupandosene.

Med1 ha riferito di aver seguito casi di violenza domestica in cui le vittime erano state isolate in casa dai propri mariti, non avevano potuto imparare l'italiano, e venivano maltrattate. La stessa Med1, oltre a Med4 e Med5, ha raccontato di casi in cui le utenti assistite avevano ricorrentemente subito violenza fisica e hanno seguito un percorso per entrare in strutture protette. Med2 ha svolto alcune mediazioni per donne che avevano subito abusi durante il viaggio dal paese di origine verso l'Italia. Med3 ha raccontato di aver assistito un'utente durante una seduta di psicoterapia in cui la donna ha parlato delle violenze subite da parte del marito. Med6 e Med7, infine, hanno svolto alcune mediazioni per vittime di tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento sessuale.

Nel caso della violenza di genere, la barriera linguistica costituisce per molte donne migranti un elemento che aggrava la loro situazione, contribuendo al sentimento di impotenza rispetto alla violenza subita e fino a diventare un ostacolo insormontabile per affrontare la situazione di abuso. La scarsa conoscenza della lingua del paese in cui sono emigrate aumenta l'isolamento sia all'interno della comunità di provenienza che nel paese di arrivo. Per affrontare questi casi di violenza di genere è dunque fondamentale offrire a queste donne anche un'adeguata assistenza di tipo linguistico (Toledano Buendía, 2019: 168).

È fondamentale che le mediatrici che lavorano con le vittime di violenza abbiano una preparazione adeguata ad interpretare in contesti legali, medici e psicosociali. Le mediatrici/interpreti che in ambito medico assistono le utenti nei percorsi di psicoterapia dovrebbero evitare un eccessivo coinvolgimento che si traduca nel "prendere il posto" dell'utente, senza tuttavia mostrarsi distaccate. La mediatrice non deve infatti prendere le parti della vittima di violenza, ma darle voce, senza assumere un atteggiamento paternalista che induca la donna a provare un senso di dipendenza dalla mediatrice stessa (Ibid.: 179-180). Una preparazione sulle tecniche di interpretazione e sul codice deontologico da rispettare è dunque di vitale importanza per fornire alle vittime il supporto linguistico di cui hanno bisogno per uscire dal circolo della violenza (Ibid.: 181).

Anche per Bancroft sarebbe importante che l'interprete evitasse di superare i limiti imposti dal codice deontologico, dando voce alle interlocutrici, riportando molto accuratamente il messaggio comunicato, anche nei suoi dettagli più traumatici, rispettando l'autonomia comunicativa delle interlocutrici principali ed evitando il coinvolgimento personale per il desiderio di aiutare in modo proattivo l'utente, sostenendola invece nel percorso di autonomizzazione e offrendole un ambiente sicuro in cui condividere la propria storia (Bancroft, 2017: 199 e 201).

Come già visto in § 3.1.1 e 3.1.3, tuttavia, sia nelle interviste sia in letteratura si nota che nella mediazione la componente positiva della mediazione come aiuto è particolarmente sentita, specialmente in casi di persone che hanno vissuto esperienze traumatiche. Proprio di questo aspetto parla Med3, raccontando di una mediazione che aveva svolto di recente in ospedale per una vittima di violenza domestica, descrivendola come un'esperienza difficile emotivamente, che ha richiesto una forte partecipazione anche umana, ma che le ha dato molta soddisfazione:

Sì poco tempo fa, qualche settimana fa, in ospedale, nel reparto di psichiatria c'è stata un colloquio con una psicologa e una ragazza che aveva sofferto violenza, no? Violenza domestica con il marito, no? Quindi è stato molto pesante perché doveva raccontare tutto tutti i dettagli, no, alla psicologa. E questa ragazza ogni tanto si fermava, si metteva a piangere, no? E allora lì per che altro mi sono sentita alla fine soddisfatta, perché credo di averla aiutata, lasciando un po' il mio ruolo di mediatrice, un po' l'ho consolata, no? Le davo dell'acqua, le tenevo la mano, così, le dicevo delle parole dolci magari. [...] E credo, mi sono sentita molto soddisfatta, perché credo di averla confortata e la psicologa ha sentito– in quel momento che veramente è stato pesantissimo anche per lei– alla fine, siamo riuscite, no, a portare avanti questo colloquio perché dovevo farle tantissime domande, no? Domande molto molto, molto intime e che andavano a proprio toccare, no, quella quella violenza che lei aveva avuto, no?

L'empatia, il dismettere i panni della mediatrice e l'avvicinarsi all'utente a livello umano sono tratti che caratterizzano fortemente il lavoro di mediazione con le migranti (§ 3.1) e che sono particolarmente presenti nelle occasioni in cui le mediatrici interpretano per casi di violenza di genere e di tratta di esseri umani. Med1 afferma:

Io per sapere da una donna se lei avesse subito una violenza o meno, se lei fa fatica a parlare, dovrei essere, non so, dovrei mettermi nei suoi panni. Dovrei dirle “Guarda, non ti devi vergognare”.

Nei casi di violenza di genere, oltre all'importanza di una formazione sui fattori sociali e culturali che contribuiscono alla violenza, è fondamentale che le mediatrici abbiano la consapevolezza dello stato emotivo di paura, vergogna e senso di colpa delle vittime, che ha ripercussioni sulle loro modalità di espressione e sul rapporto con le operatrici (Abril *et al.*, 2015: 35). In questi casi particolarmente delicati, oltre a mettere in pratica le competenze linguistiche, la mediatrice deve riportare, con ancora maggiore attenzione, anche le caratteristiche non verbali della comunicazione, importanti per la valutazione dello stato psicofisico della vittima, riconoscere eventuali elementi culturali e saper gestire lo stress psicologico ed emotivo che può derivare dall'interpretazione di eventi traumatici (Ibid.: 36-39).

A tale gestione dello stress emotivo può contribuire una formazione specifica. Delle mediatrici intervistate, tre avevano effettivamente seguito corsi di formazione sulla violenza di genere o sul lavoro con una categoria *gender-specific*. In particolare, Med1 ha riferito di aver frequentato un corso sul tema di violenza, maltrattamenti e uomini maltrattanti, Med3 al momento dell'intervista stava seguendo un corso di formazione sullo stesso argomento, mentre Med7 ha dichiarato di aver seguito dei corsi di formazione sul lavoro con persone transgender, ma non ha specificato se in questi corsi si trattasse anche di violenza di genere e di tratta di esseri umani. Med2 e Med6 hanno espresso il desiderio di seguire corsi specifici sul tema della tratta di esseri umani. Med6, in particolare, al momento dell'intervista si era già occupata di seguire due casi di tratta e riteneva utile ricevere una formazione per poter indirizzare nel modo più appropriato i casi futuri (dati corrispondenti alla domanda n. 19 dell'Appendice n. 2).

Per quanto riguarda la componente dell'identità di genere, se non tutte le mediatrici si sono dichiarate d'accordo sul fatto che la stessa identità di genere tra loro e le utenti fosse un punto a favore per la mediazione, dai dati si osserva che tutte sostengono che per questi casi è fondamentale che la mediatrice sia donna, se la vittima lo è, così da avere le migliori condizioni possibili per un dialogo aperto sulla storia dell'utente, che, dall'esperienza delle intervistate, sembra trovarsi più a suo agio con una mediatrice donna (§ 3.3). Le intervistate hanno infatti affermato che trovare

una mediatrice durante i colloqui con le operatrici metteva le utenti maggiormente a proprio agio e le faceva sentire al sicuro. Inoltre, le migranti sembravano più disposte a parlare apertamente della propria situazione, raccontando episodi personali di violenza subita che non avrebbero voluto raccontare a un mediatore. La comunicazione di informazioni che riguardano abusi subiti, specialmente se di tipo sessuale, è infatti particolarmente difficoltosa, a causa di vari fattori culturali, della drammaticità dei fatti, della traumatizzazione e del senso di vergogna da essi provocato (Bögner *et al.*, 2007: 79). Inoltre, in situazioni di asimmetria di genere nell'interazione, si può ipotizzare che una discrepanza di identità di genere tra utente e chi media potrebbe creare condizioni meno favorevoli per la comunicazione (Maryns, 2013: 664).

Dall'intervista con Med5 sono emersi altri aspetti del lavoro con donne sopravvissute alla violenza domestica, tra cui il bisogno di consapevolizzare la vittima riguardo a ciò che è considerato violenza dalla legge italiana, la difficoltà delle donne ad emanciparsi dalla situazione di violenza in un paese straniero e le ripercussioni psicologiche della violenza domestica, soprattutto sulle donne che l'hanno subita per anni. La situazione delle vittime è particolarmente critica quando le donne non hanno avuto accesso ad ambienti al di fuori di quello domestico e non parlano l'italiano:

Allora, per le donne che vengono vittime di violenza la maggior parte sono donne sui sessant'anni, cinquantadue anni, le giovani... diciamo che la cosa che rimane sempre in mente che queste donne soffrono tanto e anche non sono sensibilizzate cosa vuol dire violenza per loro. Per esempio, per loro violenza non verbale, non anche insulti, non anche economica, per loro quando inizia a mettere la mano, la mano, e soprattutto io sto parlando dei mariti, perché io sto parlando di una fascia musulmana, arabi, che sono sposate, quindi a quel punto iniziamo a chiedere aiuto. E per loro questa cosa è molto difficile, la subiscono durante tutta la loro vita, più o meno, alla fine verso questa età di sessanta/cinquanta iniziano a parlare, iniziano a chiedere aiuto perché non ce la fanno.

Perché loro anche tutto durante queste violenze, tutto vent'anni di matrimonio, trentacinque anni dicono, magari quest'uomo si riflette, si smette di fare queste cose, però alla fine fanno che non possono uscire di questo cerchio di violenza e quindi cominciano a chiedere aiuto. Però proprio in quel momento arrivano tutti quasi io dico, confermo sempre, quasi psichiche che proprio non ce la fanno, e con la pazienza che hanno accumulato tutti questi anni arrivano già

senza pazienza, già stanno prendendo farmaco, farmaco... psicofarmaci e quindi già trovi anche una difficoltà di dirigerli verso un progetto di anche di accettare quel progetto come è fatto, perché entrano nella solitudine, devono iniziare da capo, devono imparare l'italiano, perché la maggior parte di queste donne arrivano analfabete dal loro paese, quindi anche qua non vanno alla scuola, perché trovano di fronte un marito che è un po' diciamo rigido, per dire la verità, questa non andare a scuola. Quindi deve fare tutto da capo, deve andare a scuola, deve imparare l'italiano, deve essere autonomo, deve andare a fare chiedere tutti la roba dei suoi documenti, quindi trovano questa difficoltà e continuano a chiedere sempre aiuto.

Nel frattempo, non non puoi sostenerli con tutto questo disagio psicologico che hanno, non hanno tanta pazienza anche verso di te. E questa è una grossa difficoltà veramente, questa mia sofferenza verso queste donne.

L'aspetto della consapevolezza rispetto alla violenza viene trattato anche da Med7, che sostiene che una delle difficoltà di trattare i casi di violenza di genere è far sì che la donna si renda conto di aver subito una violenza anche economica o psicologica, e offrirle supporto psicologico e materiale. Come Med5, anche Med7 parla della difficoltà delle donne straniere di muoversi in un paese che non conoscono e del loro senso di spaesamento e insicurezza, aggravato dalla violenza, e della necessità di offrire percorsi mirati alle utenti per far sì che escano dal contesto di violenza in cui si trovano.

Il problema della donna vittima di violenza, le donne straniere, è che loro escono di una situazione di violenza a volte non tanto riconosciuta da parte loro, no? Allora anche questo tu devi dire: "Okay, tu non riconosci. Per lo stato italiano questa è violenza, ma se tu non riconosci non è un problema". [...] Poi, è una realtà che loro conoscono, io parlo delle donne straniere. Togliere quella persona da quella realtà e portare in un posto estremamente sconosciuto crea grande diffidenza e insicurezza. Anche lì tante donne tornano a casa perché è l'unica realtà che conoscono. Perciò nei progetti per le donne vittima di violenza devi essere molto molto mirato alle caratteristiche di quella persona in modo unitario, e non pacchetto. Perché qualcosa è molto cambiata, eh. Da dieci anni fa a oggi è molto cambiato, i progetti sono molto più mirati perché le caratteristiche cambiano da una donna che è stata indipendente, una donna che ha lavorato, che ha studiato, da una che è sempre stato sottomesso, non ha mai studiato, mai

lavorato. Perciò sono progetti che devono mirare uno, per andare più velocemente in autonomia, per uscire da quel... imparare a a a devi imparare a gestire una vita senza un uomo. Sono due realtà molto diverse.

Consapevolizzare l'utente sulla violenza subita è, dichiara Med7, centrale anche per casi di donne transgender (a cui verrà dedicata una sezione successiva specifica), molto spesso vittime di tratta per sfruttamento sessuale e di violenza di genere (che tuttavia spesso non riconoscono, ma anzi sottovalutano). La mediatrice accompagna queste utenti durante il loro percorso di psicoterapia, in cui si affronta il difficile passato di violenza e sfruttamento:

Praticamente la maggioranza di donne trans che conosco sono vittima della tratta per lo sfruttamento sessuale. [...] Lo stesso è successo con le donne trans, eh! Ho detto: "Ma è sfruttamento" "No, non è sfruttamento". Adesso già loro riconoscono che alcune cose è sfruttamento. [...] Allora è difficile anche far capire che quella non è la normalità, quella è violenza, quella è violenza.

Rispetto al lavoro con vittime di violenza di genere, un ulteriore tema è emerso da due delle interviste. Le mediatrici hanno infatti raccontato di episodi in cui sono state seguite fuori dal lavoro o si sono sentite in pericolo a causa del loro lavoro con vittime di violenza domestica. Med4, parlando del *partner* di una utente vittima di violenza domestica per cui aveva mediato, afferma:

Cioè poi uno aveva anche scoperto, un uomo aveva scoperto dove abito! Cioè mi ha visto, non ho parlato mai con l'uomo, però lui ha capito che c'è un mediatore, c'è qualcosa, mi ha aspettato, sono uscita dalla struttura e mi ha seguita a casa. Perciò anche a casa, avevamo qua i concerti, che voleva dire: "No, no, io sono bravo, te lo devi dire che la amo" soliti queste cose. Che "io amo", io qua io là. Così.

Med7 parla dei rischi che ha corso nel suo lavoro quando si è occupata di donne sopravvissute alla violenza:

è un lavoro nel sociale che a volte paghi anche caro. Perché non essere compresa a volte diventa anche un rischio. I mariti arrabbiati è un rischio per me, io non è che non ho dei rischi, ho anche dei rischi. Se una persona pensa che io non ho

fatto il mio lavoro perché io non ho dato risposta da come voleva quella persona lei è aggressiva con me. A volte una persona perde la testa è anche violenta, no? Già già avuto ho già avuto paura delle persone, nonostante che non sia mia responsabilità. Però le persone non interessano, sei tu quella che ha davanti.

### **3.5.1 Mediazione e casi di tratta di esseri umani**

Due delle mediatrici intervistate hanno inoltre riferito di aver seguito casi di tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento sessuale. Questo tema, che, sollecitato dalla domanda n. 18 in Appendice n. 2, è stato esplorato nelle interviste di Med6 e Med7, merita un breve approfondimento.

La tratta di esseri umani prevede il trasferimento di migranti da un paese all'altro al fine dello sfruttamento intensivo della persona per vari scopi. Lo sfruttamento della prostituzione è il mercato più remunerativo basato sulla tratta di esseri umani. Le vittime vengono isolate, sottoposte a coercizione fisica o psicologica, assoggettate attraverso persuasione, asservimento, sottrazione dei documenti, minaccia di ritorsioni e violenze, pestaggi, sevizie, torture e violenze sessuali, o ricorrendo all'influenza psicologica dei riti magici.<sup>14</sup> In moltissimi casi, la tratta ai fini dello sfruttamento sessuale causa nelle vittime senso di colpa, paura, impotenza e sindrome da stress post-traumatico. Per le vittime, la barriera linguistica costituisce un ulteriore ostacolo all'accesso ai servizi necessari per sottrarsi alla situazione di sfruttamento (Farley *et al.*, 2004: 36-37 e 64).

Med6 ha parlato nell'intervista di due casi in cui ha interpretato due donne che erano state vittime di tratta durante un colloquio con una psicologa, dicendo che in quelle occasioni si è sentita molto provata psicologicamente, e di aver parlato di questo disagio alla psicologa alla fine della sessione.

Nella sua intervista, Med7 è entrata più nello specifico, raccontando di casi di donne transgender emigrate dal Brasile che segue. Queste utenti sono per la maggioranza vittime di tratta per lo sfruttamento sessuale, che hanno subito violenza prima e/o in seguito alla migrazione verso l'Italia. La mediatrice ha parlato della

---

<sup>14</sup> Dipartimento della Pubblica sicurezza (2021).

complessità di questi casi, che richiedono un accompagnamento psicologico ed emotivo, poiché riguardano persone estremamente sfruttate:

Credo che le donne trans –io lavoro con l’America latina– le donne trans che conosco, dopo tutte le esperienze che ho avuto con le donne vittime di violenza, non conosco nessuna che ha vissuto più violenze e discriminazioni come loro.

Come le altre vittime di violenza, le utenti transgender spesso non riconoscono di aver subito alcune forme di violenza, né riconoscono di essere state sfruttate, ma tendono a dimenticare. Med7 racconta che queste donne affrontano spesso percorsi di psicoterapia, in cui si lavora anche sulla consapevolezza della violenza subita in passato.

dobbiamo fare ricostruzione delle storie di vita e è un passaggio difficilissimo per loro. E allora facciamo delle sedute qua etnocliniche perché c’è la mediatrice e c’è la psicologa. E è una psicologa etnoclinica e allora sì. Per la ricostruzione della storia è una cosa molto... molto raccontare quello che è difficile per loro è tornare nel passato per una cosa così difficile e sofferente, perché quello che ho notato è che hanno la tendenza di dimenticare e di sottovalutare quella violenza, solo dare per scontato che è così perché “Io sono una trans, prima ero un finocchio”, non so che, e allora dà per scontato che è così la normalità.

Oltre a fattori di rischio quali il genere e l’esposizione a violenze ed eventi traumatici nel paese di origine, queste utenti per il loro status giuridico sono maggiormente a rischio di sfruttamento e abusi e hanno accesso ridotto ai servizi sanitari (Farley *et al.*, 2004: 46). Inoltre, i modelli di sanità pubblica del paese di arrivo possono non essere culturalmente rilevanti per le migranti, il che crea un ulteriore ostacolo per l’accesso ai servizi (Ibid.: 64). È dunque importante proporre un tipo di assistenza che prenda in considerazione anche la dimensione culturale della cura.

Med7, a tal proposito, parla del percorso di psicoterapia che le donne sopravvissute alla tratta e alla violenza possono seguire presso un centro etnoclinico della città in cui lavora, dove psicologhe ed antropologhe si occupano della cura psicologica-emozionale della persona:

Quello che è interessante in questo percorso con le persone e le sedute è che prendono in considerazione la cultura. Che se una persona ha un credo, crede in Dio, in determinate cose o vede delle cose non è allucinazione, ma sì è una questione culturale. Determinati riti che fanno nel paese sono presi in considerazione; perciò, a volte si fa anche una cura che è emozionale-psicologica, ma anche di protezione, che può essere una protezione che è legata all'origine della persona.

Quanto riportato da Med7 a proposito di casi di tratta di esseri umani si sovrappone parzialmente a un'altra tematica, la mediazione con persone transgender. Di quest'ultima si renderà conto nella sezione seguente, che tratterà anche di aspetti specifici riguardanti queste utenti, quali i pregiudizi di cui sono vittime e la mancanza di opportunità lavorative in Italia.

### **3.6 Percorsi di mediazione con donne transgender**

Come riportato nella sezione precedente, nel suo lavoro Med7 si occupa spesso di mediare per donne transgender. La mediatrice racconta che ha cominciato a seguire le prime utenti nel 2020, quando a causa della pandemia molte si sono trovate in difficoltà economiche, avendo dovuto interrompere il proprio lavoro come *sex workers*. Al momento, la mediatrice segue all'interno di un progetto molte donne, di cui è riuscita a conquistare la fiducia, dimostrando loro di non volere un riconoscimento economico per l'aiuto che offriva. La mediatrice racconta infatti che ha notato molta diffidenza in queste utenti, a causa delle esperienze pregresse di sfruttamento economico:

lasciare chiaro che tu da loro non vuole dei soldi è un altro fattore, perché sono persone estremamente sfruttate. Perciò avere questa sicurezza che puoi parlare con una persona, avere delle risposte, avere dei servizi, avere addirittura un

permesso di soggiorno senza dover pagare milioni, cambia. Loro hanno pagato tanto eh. E sono state spesso preso in giro, non non hanno avuto loro risposta, tramite il permesso di soggiorno.

Med7 afferma che le donne transgender che ha conosciuto, oltre ad essere state per la maggioranza vittime di sfruttamento sessuale ed economico prima e dopo la migrazione, sono vittime di stereotipi e stigmatizzazione. Quando le chiedo se ritiene che la sua identità di genere sia importante nel lavoro con queste persone (domanda n. 8 dell'Appendice n. 2), Med7 risponde che il fattore fondamentale è rispettare le utenti e non avere pregiudizi nei loro confronti.

La mediatrice esprime infine il malessere causato in lei dalla discriminazione vissuta da queste donne e la frustrazione data dalla mancanza di opportunità per loro in Italia:

E le stesse donne che tu aiuti vedi che è difficile anche per loro. Perché la società, l'istituzione dà una risposta, ti vedi una donna trans e per forza deve fare la *sex worker*, non ti dà la possibilità, c'è tanti pregiudizi. [...] E questo mi rendo conto che non cambierà. Non è che sono pessimista, però l'intolleranza, i pregiudizi... [...] Per me a volte c'è tanta tante parole, tanti bei progetti scritti per le persone che non lavorano nel campo, che non capiscono che non sanno cosa è veramente la realtà. Tu vuoi fare inserimento lavorativo alle donne trans vittime della tratta? Bene, proponimi le società, le fabbriche, i posti che ti dà la possibilità di dare lavoro a queste persone! E non offre a queste persone: "Facciano formazione". Formazione di che?! Mi devi formare cosa?!

Alla luce dell'analisi dei dati raccolti attraverso le interviste condotte con le mediatrici, nel prossimo capitolo verranno presentate alcune osservazioni conclusive rispetto alla mediazione linguistico-culturale in Italia.

## Capitolo 4

### Conclusioni

In questo elaborato è stato trattato il tema della mediazione linguistico-culturale in Italia attraverso una ricerca sul campo svolta utilizzando il metodo dell'intervista semi-strutturata, che è stata condotta con sette mediatrici linguistico-culturali. Dopo aver trattato di alcuni concetti introdotti dagli studi di genere –prospettiva teorica di riferimento per questa tesi– quali i concetti di sesso e genere come costruito sociale, l'intersezionalità e i metodi di ricerca femministi, la mediazione linguistico-culturale è stata inquadrata da un punto di vista teorico, parlando della nascita e dello sviluppo di questa attività in Italia, del suo inquadramento giuridico e delle sue caratteristiche. Dopodiché si è parlato degli *Interpreting studies* e delle nuove prospettive sociologiche ad essi applicate, ed è stata analizzata la letteratura esistente nell'ambito dell'interpretazione di conferenza e del *community interpreting* che applica una prospettiva di genere agli studi sull'interpretazione.

Nel secondo capitolo è stato descritto il quadro metodologico da cui si è mossa la ricerca, trattando di concetti quali i Saperi situati, il posizionamento della ricercatrice e i metodi e le metodologie di ricerca *queer*. È stato poi definito il punto di vista situato da cui si muoveva lo studio sul campo condotto con le mediatrici e le ipotesi alla base della ricerca. Ho spiegato inoltre come si è svolta la ricerca sul campo, descrivendo il processo di selezione del campione, la costruzione delle interviste e il loro svolgimento, e il metodo di trascrizione dei dati. Nel terzo capitolo sono stati analizzati i dati raccolti nelle interviste con le mediatrici linguistico-culturali, che sono stati suddivisi in sei aree tematiche. Nelle interviste sono stati toccati temi quali il posizionamento della mediatrice linguistico-culturale tra empatia ed imparzialità, l'autopercezione del ruolo di mediatrice e i suoi confini; l'importanza del percorso di migrazione delle mediatrici; l'identità di genere e la sua influenza sul lavoro di mediazione; il carico psicologico ed emotivo della mediazione e l'insorgenza del trauma vicario nelle mediatrici linguistico-

culturali; l'interpretazione per le donne sopravvissute alla violenza di genere e alla tratta di esseri umani e infine i percorsi di mediazione con donne transgender.

Queste tematiche sono state analizzate confrontando i dati raccolti sul campo con la letteratura esistente sull'argomento.

#### **4.1 Limiti dello studio**

Le informazioni raccolte dalle interviste con le mediatrici hanno fornito diversi spunti di riflessione sulla professione della mediazione linguistico-culturale in Italia.

Nonostante i risultati non siano generalizzabili a tutta la categoria o alla situazione del nostro paese, lo studio mette in luce dei punti di vista situati (§ 2.1) su temi quali la migrazione, la rilevanza dell'identità di genere nel lavoro di mediazione, le problematiche legate alla scarsa definizione del ruolo e del codice deontologico della mediatrice, nonché tematiche quali il trauma vicario, la violenza di genere, la tratta di esseri umani e il lavoro con persone transgender. È interessante inoltre osservare che diversi temi hanno trovato d'accordo tutte le sette intervistate, che costituivano, per età, provenienza, esperienze di vita e anni di svolgimento della professione, un campione ridotto, ma molto diversificato.

Infine, va notato che per il formato stesso delle interviste, condotte a partire da una traccia di domande semi-strutturate, lo studio si è concentrato solo su alcuni elementi della mediazione linguistico-culturale, seguendo anche gli spunti forniti dalle mediatrici durante i colloqui. I dati delle interviste possono tuttavia essere considerati un punto di partenza per condurre analisi a più ampio spettro sulla professione di mediatrice linguistico-culturale in Italia, sui punti di forza e i limiti di queste figure professionali e sugli strumenti da fornire a mediatrici, migranti ed enti di assistenza per offrire ed usufruire al meglio di un servizio utile, efficace ed inclusivo.

#### **4.2 Prospettive future**

Questa ricerca sul campo ha voluto analizzare diversi aspetti della mediazione linguistico-culturale, applicando a questa attività una prospettiva informata dagli studi di genere, a partire dalla metodologia. Oltre ad avere indagato aspetti quali la definizione del ruolo della mediatrice, la rilevanza del percorso di migrazione personale e il forte coinvolgimento psicologico ed emotivo richiesto dalla mediazione, si è posta l'attenzione sulla componente dell'identità di genere e su come questa influenzi l'attività stessa di intermediazione.

Come sottolineato in precedenza nel capitolo di analisi dei dati, ad oggi pochi studi nel campo dell'interpretazione (di conferenza e in ambito sociale/*community interpreting*) considerano il genere tra le caratteristiche da indagare, o, se questo aspetto è inserito nell'analisi, gli studi si concentrano sulle differenze nell'interpretazione da parte di uomini e donne, conducendo analisi basate su un modello binario di sesso e genere e studiando differenze nella resa del discorso interpretato.

Dai dati raccolti nel corso delle interviste con le mediatrici condotte ai fini di questa tesi è emersa la rilevanza del genere nel lavoro di mediazione, in particolare per i casi di persone sopravvissute alla violenza di genere e alla tratta di esseri umani. Questa caratteristica meriterebbe dunque analisi più approfondite da parte di studi informati da una prospettiva di genere.

Oltre alle tematiche analizzate nel terzo capitolo di questo elaborato, un altro tema è emerso in modo ricorrente nelle interviste, ovvero lo scarso riconoscimento economico e la scarsa considerazione di cui risente la mediazione linguistico-culturale in Italia. Come affermato in precedenza, nel nostro paese la mancanza di fondi destinati a questa area porta le mediatrici a svolgere una moltitudine di compiti, che vanno anche al di là di ciò che sarebbe previsto dal lavoro di comunicazione linguistica e culturale. Alle mediatrici viene richiesta una partecipazione proattiva all'attività di mediazione, che porta in molti casi ad un forte coinvolgimento psicologico ed emotivo di queste professioniste, nonché a dedicare molto tempo all'attività lavorativa, anche oltre gli orari di lavoro prestabiliti. È stata inoltre rilevata dai dati la possibilità concreta di insorgenza di trauma vicario nelle mediatrici, altro argomento che meriterebbe studi specifici nell'ambito degli *Interpreting studies*. Poiché le mediatrici

risultano essere frequentemente coinvolte nel lavoro con persone sopravvissute ad eventi traumatici, sembrerebbe fondamentale approfondire il tema della comunicazione del trauma e del trauma vicario con ricerche future, che trattino nello specifico della mediazione per persone sopravvissute alla violenza.

A fronte della complessità del lavoro di mediazione con persone che si trovano spesso in difficoltà e del coinvolgimento dimostrato dal campione intervistato, la professione di mediatrice linguistico-culturale non sembra godere nel nostro paese di un riconoscimento adeguato. Alcune delle mediatrici intervistate hanno infatti affermato che questa professione è poco retribuita e che la soddisfazione provata nello svolgere il proprio lavoro viene trovata a livello personale, ma non economico o sociale. Come riportato precedentemente (§ 3.1.2), le mediatrici hanno affermato di aver scelto la professione perché mosse dal desiderio di offrire un aiuto ad altre persone immigrate in Italia, ragione che le motiva a continuare a spendersi per rendersi utili per le utenti.

Dalle interviste è emersa la complessità del lavoro di mediazione linguistico-culturale, nonché la necessità di questo tipo di servizio. In un paese come l'Italia, interessato particolarmente dai flussi migratori, sarebbe auspicabile investire maggiormente nella mediazione linguistico-culturale, per offrire da un lato servizi di qualità a tutte le persone migranti, assicurando loro una piena partecipazione alla vita del nostro paese e il rispetto dei loro diritti, e per dare, dall'altro, un adeguato riconoscimento economico e la giusta considerazione alle mediatrici, figure centrali della comunicazione interlinguistica e interculturale.

## Riferimenti bibliografici

Abril, M. I. M., Toledano Buendía, C., Ballester, X. U. e Fernández Pérez, M. M. (2015). "Introduction to interpreting in gender violence contexts: basic concepts of interpreting, contexts, competencies and ethics" in C. Toledano Buendía e M. Del Pozo Triviño (2015). 55-105. Traduzione di Matthew Millis (2015).

[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14456/Translations into English of several chapters from the book Interpretacion en contextos de violencia de genero.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14456/Translations%20into%20English%20of%20several%20chapters%20from%20the%20book%20Interpretacion%20en%20contextos%20de%20violencia%20de%20genero.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (consultato il 20/01/2022). 30-59.

Agar, M. (1987). "Transcript handling: an ethnographic strategy". *The Oral History Review*. Vol. 15, No. 1: 209-219.

Albl-Mikasa, M. e Tiselius, E., a cura di (2022). *The Routledge handbook of conference interpreting*. Londra/ New York: Routledge.

Amato, A. e Garwood, C. (2011). "Cultural mediators in Italy: a new breed of linguists". *inTRAlinea*. Vol. 13.

Angelelli, C. V. (2003). "The interpersonal role of the interpreter in cross-cultural communication. A survey of conference, court and medical interpreters in the US, Canada and Mexico". In L. Brunette, G. L. Bastin, I. Hemlin e H. Clarke (2003). 15-26.

Angelelli, C. V. (2004). *Revisiting the interpreter's role. A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Angelelli, C. V. e Baer, B. J., a cura di (2015). *Researching translation and interpreting*. Londra: Routledge.

Baccolini, R. (2005a). "Introduzione". In R. Baccolini (2005b). 11-23.

Baccolini, R., a cura di (2005b). *Le prospettive di genere. Discipline, soglie, confini*. Bologna: Bononia University Press.

Baer, B. J. e F. Massardier-Kenney, F. (2015) "Gender and sexuality". In C. V. Angelelli e B. J. Baer (2015). 83-96.

Bahadir, S. (2010). "The task of the interpreter in the struggle of the other for empowerment. Mythical utopia or sine qua non of professionalism?". *Translation and Interpreting Studies*. Vol. 5, No. 1: 124–139.

Baker, M. (2006). "Contextualization in translator- and interpreter-mediated events". *Journal of Pragmatics*. Vol. 38: 321–337.

Bancroft, M. A. (2017). "The voice of compassion: exploring trauma-informed interpreting". In C. Valero-Garcés e R. Tipton (2017). 195-219.

Baraldi, C. (2012). "Interpreting as dialogic mediation. The relevance of expansions". In C. Baraldi e L. Gavioli (2012b). 297-326.

Baraldi, C. e Gavioli, L. (2012a). "Understanding coordination in interpreter-mediated interaction". In C. Baraldi e L. Gavioli (2012b). 1-22.

Baraldi, C. e Gavioli, L., a cura di (2012b). *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Baraldi, C. e Gavioli, L. (2016). "On professional and non-professional interpreting in healthcare services: the case of intercultural mediators". *EuJAL*. Vol. 4, No. 1: 33-55.

Bartłomiejczyk, M. (2020). "Parliamentary impoliteness and the interpreter's gender". *Pragmatics*. Vol. 30, No. 4: 459–484.

Baxter, J. (2003). *Positioning gender in discourse: a feminist methodology*. New York: Palgrave Macmillan.

Blommaert, I. (2005). *Discourse. A critical introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bögner, D., Herlihy, J. e Brewin, C. R. (2007). “Impact of sexual violence on disclosure during Home Office interviews”. *British Journal of Psychiatry*. Vol. 191: 75-81.

Bourdieu, P. (1990). *In other words: essays toward a reflexive sociology*. Stanford: Stanford University Press.

Bourdieu, P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*. Parigi: Éditions du Seuil.

Brim, M. e Ghaziani, A. (2016). “Introduction: queer methods”. *Women’s Studies Quarterly*. Vol. 44, No. 3/4: 14-27.

Browne, K. e Nash, C. J. (2010a). “Queer methods and methodologies: an introduction”. In K. Browne e C. J. Nash (2010b). 1-23.

Browne, K. e Nash, C. J., a cura di (2010b). *Queer methods and methodologies. Intersecting queer theories and social science research*. Farnham: Ashgate Publishing Limited.

Brunette, L., Bastin, G. L., Hemlin, I. e Clarke, H., a cura di (2003). *Critical Link 3: Interpreters in the community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22–26 May 2001*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Bucholtz, M. (2000). “The politics of transcription”. *Journal of Pragmatics*. Vol. 32, No. 10: 1439–1465.

Butler, J. (1988). “Performative acts and gender constitution: an essay in phenomenology and feminist theory”. *Theatre Journal*. Vol. 40, No. 4: 519-531.

Butler, J. (1994). “Contingent foundations: feminism and the question of ‘Postmodernism’”. In S. Seidman (1994). 153-170.

Butler, J. (1999). *Gender trouble. Feminism and the subversion of identity*. New York: Routledge.

Butler, J. (2011). *Bodies that matter: on the discursive limits of "sex"*. Abingdon: Routledge.

Ceccoli, F. (2022). *Migrant children on stage: their role as bilingual brokers*. Bologna: Bologna University Press.

Charles, N. (2020). "Gender, politics and activism". In D. Richardson e V. Robinson (2020). 40-57.

CNEL – Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro. (2009). *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*. Roma.

Coates, J. (2015). *Women, men and language. A sociolinguistic account of gender differences in language*. Londra: Routledge.

Collard, C. e Defrancq, B. (2017). "Sex differences in simultaneous interpreting: a corpus-based study". [https://www.researchgate.net/publication/312297544\\_Sex\\_Differences\\_in\\_Simultaneous\\_Interpreting\\_a\\_Corpus-Based\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/312297544_Sex_Differences_in_Simultaneous_Interpreting_a_Corpus-Based_Study) (consultato il 03/02/2022).

Commissioner General for Refugees and Stateless Persons [CGRS]. (2007). *Women in the Asylum Procedure. Information for Women Asylum Applicants*. Bruxelles: CGRS.

Connors Jackman, M. (2010). "The trouble with fieldwork: queering methodologies" in K. Browne e C. J. Nash (2010b). 113-128.

Creeze, I, Jülich, S. e Hayward, M. (2011). "Issues for interpreters and professionals working in refugee settings". *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*. Vol. 8, No. 3: 253-274.

Crenshaw, K. (1989). "Demarginalizing the intersection of race and sex: a black feminist critique of antidiscrimination doctrine: feminist theory and antiracist politics". *University of Chicago Legal Forum*. Vol. 140: 139–167.

Crenshaw, K. (1991). "Mapping the margins: intersectionality, identity politics, and violence against women of color". *Stanford Law Review*. Vol. 43, No. 6: 1241-1299.

Dahl, U. (2010). "Femme on femme: reflections on collaborative methods and queer femme-inist ethnography". In K. Browne e C. J. Nash (2010b). 143- 166.

de Beauvoir, S. (1949). *Le deuxième sexe*. Parigi: Gallimard.

De Marco, M. e Toto, P., a cura di (2019). *Gender Approaches in the translation classroom. Training the doers*. Londra: Palgrave Macmillan.

Defrancq, B., Collard, C., Magnifico, C. e Fernández, E. I. (2022) "Sex and gender in conference interpreting". In M. Albl-Mikasa e E. Tiselius (2022). 414-427.

Del Grosso, E. (2005). "Corpo e genere tra natura e cultura: la riflessione femminista sulla scienza". In R. Baccolini (2005b). 251-262.

Detamore, M. (2010). "Queer(y)ing the ethics of research methods: toward a politics of intimacy in researcher/researched relations". In K. Browne e C. J. Nash (2010b). 167- 182.

Dipartimento della pubblica sicurezza (2021). *La tratta di esseri umani in Italia. Focus*.

[https://www.interno.gov.it/sites/default/files/2021-04/focus\\_la\\_tratta\\_10mar2021\\_10.30.doc1 .pdf](https://www.interno.gov.it/sites/default/files/2021-04/focus_la_tratta_10mar2021_10.30.doc1.pdf) (consultato il 18/01/2022).

Diriker, E. (2004). *De-/Re-contextualizing conference interpreting: interpreters in the ivory tower?* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Du Bois, J. W. (1991). "Transcription design principles for spoken discourse research". *Pragmatics*. Vol. 1, No. 1: 71-106.

Du, B. J. (2020): "Gender and interpreting. An overview and case study of a woman interpreter's media representation". In L. von Flotow e H. Kamal (2020). 159-169.

Eckert, P. e McConnell-Ginet, S. (2013). *Language and Gender*. Cambridge: Cambridge University Press.

Edwards, J. A. (1993). "Principles and contrasting systems of discourse transcription". In J. A. Edwards e M. D. Lampert (1993). 3-32.

Edwards, J. A. e Lampert, M. D., a cura di (1993). *Talking data*. New York: Psychology Press.

Edwards, J. A. (2005). "The transcription of discourse". In D. Schiffrin, D. Tannen e H. E. Hamilton (2005). 321-348.

Farley, M., a cura di (2004). *Prostitution, trafficking, and traumatic stress*. New York/Londra: Routledge.

Farley, M., Cotton, A., Lynne, J., Zumbek, S., Spiwak, F., Reyes, M. E., Alvarez, D. e Sezgin, U. (2004). "Prostitution and trafficking in nine countries: and update on violence and posttraumatic stress disorder". In M. Farley (2004). 33-74.

Fausto-Sterling, A. (2020). *Sexing the body. Gender politics and the construction of sexuality*. New York: Basic Books.

Garzone, G. (2009). "L'interprete e il mediatore: aspetti deontologici". In D. R. Miller e A. Pano (2009). 97-116.

Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures: selected essays*. New York: Basic Books, Inc.

Gillham, B. (2000). *The research interview*. Londra: Continuum.

Gorman-Murray, A., Johnston, L. e Waitt, G. (2010). "Queer(ing) communication in research relationships: a conversation about subjectivities, methodologies and ethics". In K. Browne e C. J. Nash (2010). 97-112.

Hansen, G., Malmkjær, K. e Gile, D., a cura di (2004). *Claims, changes and challenges in translation studies. Selected contributions from the EST Congress, Copenhagen 2001*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Haraway, D. (1988). "Situated knowledges: the science question in feminism and the privilege of partial perspective". *Feminist Studies*. Vol. 14, No. 3: 575-599.

Hines, S. (2020). "Feminist and gender theories". In D. Richardson e V. Robinson (2020). 24-39.

Holman Jones, S. e Adams, T. E. (2010). "Autoethnography is a queer method". In K. Browne e C. J. Nash (2010b). 195-214.

Inghilleri, M. (2003). "Habitus, field and discourse. Interpreting as a socially situated activity". *Target*. Vol. 15, No. 2: 243-268.

Inghilleri, M. (2005). "The sociology of Bourdieu and the construction of the 'object' in translation and interpreting studies". *The Translator*. Vol.11, No. 2: 125-145.

Inghilleri, M. (2006). "Macro social theory, linguistic ethnography and interpreting research". *Linguistica Antverpiensia*. Vol. 5: 57-68.

Inghilleri, M. (2011). *Interpreting justice: ethics, politics and language*. New York: Routledge.

King, A. e Cronin, A. (2010). "Queer methods and queer practices: re-examining the identities of older lesbian, gay, bisexual adults". In K. Browne e C. J. Nash (2010b). 85-96.

Kramer, C. (1978). "Male and female perceptions of male and female speech". *Language and Speech*. Vol. 20, No. 2: 151-161.

Labov, W. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. Oxford: Blackwell.

Lai, M. e Heydon, G. (2015). "Vicarious trauma among interpreters". *International Journal of Interpreter Education*. Vol. 7, No. 1: 3-22.

Lakoff, R. (1973). "Language and woman's place". *Language in Society*. Vol. 2, No. 1: 45-80.

Letherby, G. (2020). "Gender-sensitive method/ologies". In D. Richardson e V. Robinson (2020). 58-75.

Magnifico, C. (2020). *Gender differences in simultaneous interpreting: a corpus-based study*.  
<https://biblio.ugent.be/publication/8644650> (consultato il 27/01/2022).

Magnifico, C. e Defrancq, B. (2016). "Impoliteness in interpreting: a question of gender?". *Translation and Interpreting*. Vol. 8, No. 2: 26-45.

Magnifico, C. e Defrancq, B. (2017). "Hedges in conference interpreting. The role of gender". *Interpreting*. Vol. 19, No. 1: 21-46.

Magnifico, C. e Defrancq, B. (2019). "Self-repair as a norm-related strategy in simultaneous interpreting and its implications for gendered approaches to interpreting". *Target*. Vol. 31, No. 3: 352-377.

Magnifico, C e Defrancq, B. (2020). "Norms and gender in simultaneous interpreting: a study of connective markers". *Translation & Interpreting*. Vol. 12, No. 1: 1-17.

Maparyan, L. (2012). "Feminism". In C. M. Orr, A. Braithwaite e D. Lichtenstein (2012). 17-33.

Maryns, K. (2013). "Disclosure and (re)performance of gender-based evidence in an interpreter-mediated asylum interview". *Journal of Sociolinguistics*. Vol. 17, No. 5: 661-686.

May, V. M. (2012). "Intersectionality". In C. M. Orr, A. Braithwaite e D. Lichtenstein (2012). 155-172.

McCann, H. (2016). "Epistemology of the subject: queer theory's challenge to feminist sociology". *Women's Studies Quarterly*. Vol. 44: 224-243.

McMullin, C. (2021). "Transcription and qualitative methods: implications for third sector research". *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s11266-021-00400-3> (consultato il 10/02/2022).

Mead, M. (1935). *Sex and temperament in three primitive societies*. New York: William Morrow & Company.

Merlini, R. (2009). "Seeking asylum and seeking identity in a mediated encounter. The projection of selves through discursive practices. *Interpreting*. Vol. 11, No. 1: 57-92.

Merlini, R. e Gatti, M. (2015). "Empathy in healthcare interpreting: going beyond the notion of role". *The Interpreters' Newsletter*. Vol. 20: 139-160.

Mikkelsen, H., e Jourdenais, R., a cura di (2015). *The Routledge handbook of interpreting*. Londra/New York: Routledge.

Miller, D. R. e Pano, A., a cura di (2009). *La geografia della mediazione linguistico-culturale*. Bologna: CeSLiC Centro di Studi Linguistico-Culturali ricerca – prassi – formazione.

Morgenroth, T. e Ryan, M. K. (2020). "The effects of gender trouble: an integrative theoretical framework of the perpetuation and disruption of the gender/sex binary". *Perspectives on Psychological Science*. Vol. 16, No. 6: 1113–1142.

Ndongo-Keller, J. (2015). "Vicarious trauma and stress management". In H. Mikkelsen e R. Jourdenais (2015). 337-351.

Niemants, N. (2020). "Metodi di trascrizione e analisi del parlato interpretato". *MediAzioni*. Vol. 29: A52-A82.

Orr, C. M., Braithwaite, A. e Lichtenstein, D., a cura di (2012). *Rethinking women's and gender studies*. New York/ Londra: Routledge.

Pokorn, N. K. e Mikolič Južnič, T. (2020). "Community interpreters versus intercultural mediators. Is it really all about ethics?". *Translation and Interpreting Studies*. Vol. 15, No. 1: 80–107.

Rich, A. (1977). "Foreword. Conditions for work: the common world of women". In S. Ruddick e P. Daniels (1977). xiv-xxiv.

Rich, A. (1980). "Compulsory heterosexuality and lesbian existence". *Signs*. Vol. 5, No. 4: 631-660.

Rich, A. (1984). "Notes toward a politics of location". In A. Rich (1986). 245-268.

Rich, A. (1986). *Blood, bread, and poetry: selected prose 1979-1985*. New York: W.W. Norton & Company, Inc.

Richardson, D. (2020). "Conceptualising gender". In D. Richardson e V. Robinson (2020). 8-23.

Richardson, D. e Robinson, V. a cura di (2020). *Introducing gender and women's studies*. Londra: Red Globe Press.

Rooke, A. (2010). "Queer in the field: on emotions, temporality and performativity in ethnography". In K. Browne and C. J. Nash (2010b). 25-39.

Rossetti, G. (2005). "L'antropologia culturale, le donne e il genere" In R. Baccolini (2005b). 107-123.

Ruddick, S. e Daniels, P., a cura di (1977). *Working it out. 23 women writers, artists, scientists, and scholars talk about their lives and work*. New York: Pantheon Books.

Rudvin, M. (2004). "Cross-cultural dynamics in community interpreting. Troubleshooting". In G. Hansen, K. Malmkjær e D. Gile (2004). 271-283.

Rudvin, M. (2005a). “Genere e mediazione linguistica tra stereotipi, emarginazione professionale e assistenza”. In R. Baccolini (2005b). 85-106. Traduzione di Sara della Corte (2005).

Rudvin, M. (2005b). “Power behind discourse and power in discourse in community interpreting: the effect of institutional power asymmetry on interpreter strategies”. *Revista Canaria de Estudios Ingleses*. Vol. 51: 159-179.

Rudvin, M. (2006). “The cultural turn in community interpreting. A brief analysis of epistemological developments in community interpreting literature in the light of paradigm changes in the humanities”. *Linguistica Antverpiensia*. Vol. 5: 21-41.

Rudvin, M. (2007). “Professionalism and ethics in community interpreting: the impact of individualist versus collective group identity on interpreting performance”. *Interpreting*. Vol. 9, No. 1: 47-69.

Rudvin, M. e Carfagnini, A. (2020). “Interpreting distress narratives in Italian reception centres: the need for caution when negotiating empathy”. *Cultus*. Vol. 13: 123-144.

Rudvin, M. e Spinzi, C. (2014). “Negotiating the terminological borders of ‘language mediation’ in English and Italian. A discussion on the repercussions of terminology on the practice, self-perception and role of language mediators in Italy”. *Lingue Culture Mediazioni/ Languages Cultures Mediation*. Vol. 1, No. 1-2: 57-79.

Rudvin, M. e Tomassini, E. (2008). “Migration, ideology and the interpreter–mediator: the role of the language mediator in educational and medical settings in Italy”. In C. Valero-Garcés e A. Martin (2008). 245- 266.

Rudvin, M. e Pesare, F. (2015). “Interpreting and language mediation for victims of human trafficking: the case of CIE, detention centres for undocumented migrants in Bologna, Italy”. *Trans. Revista de Traductología*. Vol. 19, No. 1: 95-108.

Russo, M. (2016). “Orality and gender: a corpus-based study on lexical patterns in simultaneous interpreting”. *MonTI Special Issue*. Vol. 3: 307-322.

Santaemilia, J., a cura di (2005). *Gender, sex and translation: the manipulation of identities*. New York: Routledge.

Schiffrin, D., Tannen, D. e Hamilton, H. E., a cura di (2005). *The handbook of discourse analysis*. Malden/Oxford: Blackwell Publishers.

Sedgwick, E. (1994). *Tendencies*. Londra: Routledge.

Seidman, S., a cura di (1994). *The Postmodern turn: new perspectives on social theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

Simms, J. V., Thelan, A. R., Domoff, S. E. e Meadows, E. A. (2021). "An examination of vicarious trauma among refugee mental health interpreters". *Occupational Health Science*. Vol. 5: 581-601.

Thompson, J. B. (1990). "Préface". In P. Bourdieu (2001). 7-51.

Toledano Buendía, C. (2015). "Introduction: foundations for the emergence of a subdiscipline" in C. Toledano Buendía e M. Del Pozo Triviño (2015). 15-24. Traduzione di Kim Martinow (2015). [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14456/Translations into English of several chapters from the book Interpretacion en contextos de violencia de genero.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14456/Translations%20into%20English%20of%20several%20chapters%20from%20the%20book%20Interpretacion%20en%20contextos%20de%20violencia%20de%20genero.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (consultato il 20/01/2022). 1-8.

Toledano Buendía, C. (2019) "Integrating gender perspective in interpreter training: a fundamental requirement in contexts of gender violence". In M. De Marco e P. Toto (2019). 167-187.

Toledano Buendía, C. e Del Pozo Triviño, M., a cura di (2015). *Interpretación en contextos de violencia de género*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Torresi, I. (2005). "The gender issue in interpreting studies: a review-essay". *MediAzioni*. Vol. 1.

UNHCR (2012). *Linee guida in materia di protezione internazionale n. 9: domande di riconoscimento dello status di rifugiato fondate sull'orientamento sessuale e/o*

*l'identità di genere nell'ambito dell'articolo 1° (2) della Convenzione del 1951 e/o del suo Protocollo del 1967 relativi allo status dei rifugiati.*

[https://www.unhcr.org/it/wp-content/uploads/sites/97/2020/07/Linee\\_guida\\_SOGI\\_ITA2012.final\\_.pdf](https://www.unhcr.org/it/wp-content/uploads/sites/97/2020/07/Linee_guida_SOGI_ITA2012.final_.pdf)

(consultato il 20/02/2022).

Valero-Garcés, C. (2005). “Emotional and psychological effects on interpreters in public services. A critical factor to bear in mind”. *Translation Journal*. Vol. 9, No. 3. <https://translationjournal.net/journal/33ips.htm> (consultato il 1/2/22).

Valero-Garcés, C. (2021). “Empathy in PSI: where we stand and where to go from here”. *Fitispos International Journal*. Vol. 8, No. 1: 17-27.

Valero-Garcés, C. e Martin., A., a cura di (2008). *Crossing borders in community interpreting: definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Valero-Garcés, C. e Tipton, R., a cura di (2017). *Ideology, ethics and policy development in public service interpreting and translation*. Bristol: Multilingual Matters.

von Flotow, L. e Kamal, H., a cura di (2020). *The Routledge handbook of translation, feminism and gender*. Londra/New York: Routledge.

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. Londra/New York: Routledge.

Weber, O., Singy, P. e Guex, P. (2005). “Gender and interpreting in the medical sphere: what is at stake?”. In J. Santaemilia (2005). 137-147.

Wittig, M. (1980). “On ne naît pas femme”. *Questions Féministes*. Vol. 8: 75-84.

Wittig, M. (1992). *The straight mind and other essays*. Boston: Beacon Press.

## Sitografia

British Medical Association, “Vicarious trauma: signs and strategies for coping”.  
<https://www.bma.org.uk/advice-and-support/your-wellbeing/vicarious-trauma/vicarious-trauma-signs-and-strategies-for-coping> (consultato il 15/01/2022).

Camera dei deputati, “La tratta di esseri umani: statistiche”.  
<https://temi.camera.it/leg17/post/la-tratta-di-esseri-umani-statistiche.html?tema=temi/tutela-delle-vittime-dei-reati> (consultato il 15/11/2021).

Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286. "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"  
<https://web.camera.it/parlam/leggi/deleghe/98286dl.htm> (consultato il 27/01/2022).

ISO 13611:2014. Interpreting — Guidelines for community interpreting.  
<https://www.iso.org/standard/54082.html#:~:text=Interpreting%20%E2%80%94%20Guidelines%20for%20community%20interpreting,-Buy%20this%20standard&text=ISO%2013611%3A2014%20is%20a,for%20requesters%2C%20and%20service%20providers> (consultato il 16/01/2022).

Istat. Dati relativi al numero 1522, Numero Anti Violenza e Stalking.  
<http://dati.istat.it/> (consultato il 15/11/2021).

Legge 6 marzo 1998, n. 40. "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero."  
<https://web.camera.it/parlam/leggi/98040l.htm> (consultato il 16/01/2022).

Ministero della Giustizia, “Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale (marzo 2010)”.

[https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.wp?facetNode\\_1=4\\_2&previousPage=mg\\_1\\_12&contentId=SPS156904](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=4_2&previousPage=mg_1_12&contentId=SPS156904) (consultato il 27/01/2022).

## **Ringraziamenti**

Il primo ringraziamento va alle mediatrici linguistico-culturali e alle operatrici delle associazioni con cui collaborano, che mi hanno messo in contatto con loro.

Le ringrazio per la disponibilità e sincerità che hanno dimostrato nel corso delle interviste e per aver trovato del tempo da dedicare alla mia ricerca sul campo, nonostante i moltissimi impegni. Senza il loro prezioso contributo la stesura di questa tesi non sarebbe stata possibile.

Ringrazio poi la professoressa Ira Torresi, per avermi seguito e consigliato con cura e con pazienza durante il processo di ricerca e di scrittura della tesi, la professoressa Raffaella Baccolini, il cui corso di Studi di genere è stato fondamentale per la mia formazione accademica e personale, e la professoressa Beatrice Spallaccia per il materiale inviandomi per la scrittura di una parte di questa tesi.

Vorrei ringraziare mia madre, che mi ha sempre sostenuto ed incoraggiato con amore e fiducia, mi ha dato il privilegio di scegliere di studiare lontano da casa e di crescere attraverso lo studio e le esperienze. Un grazie di cuore va anche a tutta la mia famiglia, per l'amore, il supporto e l'incoraggiamento che mi ha sempre dimostrato e l'entusiasmo con cui ha festeggiato con me ogni passo.

Ringrazio Laura, che mi sta accanto da prima ancora che possa ricordarmene, Leonardo, per avermi accompagnato con affetto specialmente negli anni del liceo, Ilaria, che sa capirmi senza bisogno di tante parole e Anna, che in poco tempo è diventata una delle mie amiche più care. Ringrazio Benedetta e Imane, che negli ultimi anni mi hanno sempre ascoltato a lungo e con affetto, Edi, che ha letto con pazienza e con cura tutto quello che ho scritto, dandomi consigli preziosi, e Matteo.

Infine, vorrei ringraziare tutte le persone che a casa e a Forlì mi stanno vicine e le mie vecchie coinquiline Giulia e Benedetta.

Un ultimo pensiero va a Matilde.

## **Appendice 1–Modello di informativa sul trattamento dei dati personali**

### **Informazioni sul trattamento dei dati personali** **ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679**

Lei è invitata/o a partecipare a una ricerca che tratta del funzionamento della mediazione linguistico-culturale/interpretazione per le/i migranti, in un'ottica di studi di genere, condotta nel Dipartimento di Interpretazione e Traduzione di Forlì (DIT), Almamater Studiorum Università di Bologna, ai fini della tesi di laurea magistrale in Interpretazione di Serena Baroni e di eventuali pubblicazioni accademiche future da essa derivate.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), si ricorda che Serena Baroni è la Titolare del trattamento e tratterà i dati personali in conformità con i requisiti del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni (Codice in materia di protezione dei dati personali).

#### **SOGGETTI COINVOLTI NEL TRATTAMENTO**

- **Titolare e Responsabile del Trattamento**

Serena Baroni (e-mail; Indirizzo; tel.:).

#### **FINALITÀ E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

I suoi dati personali e, in particolare, i dati relativi alla sua origine, le sue opinioni personali, la sua identità di genere e le caratteristiche della sua professione e delle persone con cui lavora, saranno trattati da Serena Baroni, senza l'uso di apparecchiature automatizzate, per i seguenti fini: tesi di laurea magistrale in Interpretazione di Serena Baroni.

#### **PARTECIPAZIONE ALLA RICERCA E OPERAZIONI E ATTIVITÀ CORRELATE**

Se acconsente a partecipare alla ricerca in questione, alcuni dei Suoi dati personali verranno raccolti attraverso intervista audioregistrata/videoregistrata. Le informazioni che fornirà verranno trascritte da Serena Baroni, che sostituirà tutti i dati di identificazione con pseudonimi prima di condividerli o pubblicarli.

I dati raccolti e archiviati per la realizzazione dello studio in questione saranno conservati per cinque anni dal conseguimento della laurea in forma non anonima né pseudonimizzata, per possibili future attività di ricerca e, se necessario, per contattarla nuovamente per farLe esprimere, se lo ritiene, un nuovo consenso specifico per una nuova ricerca. La conservazione dei dati non anonimi né pseudonimizzati avverrà su memorie (interne di computer o altri dispositivi, o

memorie removibili) protette da password e ad accesso esclusivo di Serena Baroni. Tali dati saranno trattati esclusivamente da Serena Baroni.

I dati personali, senza dettagli identificativi, possono anche essere comunicati alla relatrice (prof.ssa Ira Torresi) e alla correlatrice della tesi (prof.ssa Raffaella Baccolini) ai fini dello svolgimento della ricerca. Potranno essere altresì comunicati, senza dettagli identificativi, ad altre persone coinvolte in ricerche future della titolare del trattamento.

### **DISSEMINAZIONE**

I dati saranno diffusi in forma di trascrizione, dietro pseudonimo e privi di dati identificativi che possano ricondurre alla reale identità dell'intervistata/o, nella tesi di laurea magistrale ed eventualmente attraverso conferenze scientifiche e pubblicazioni (ad esempio su riviste scientifiche, Internet, banche dati accessibili ad altri ricercatori, *repository di dati istituzionali o disciplinari, ossia sistemi informativi per la gestione documentale curati dalle singole istituzioni di ricerca o da associazioni e consorzi di enti di ricerca per una particolare comunità scientifica, in cui i dati e le loro meta-informazioni sono conservati in modo sicuro e affidabile tale da garantirne l'autenticità e l'inalterabilità e distribuiti al pubblico in forma gratuita e aperta*).

### **BASE GIURIDICA E NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI**

La base giuridica dei trattamenti di cui sopra si risiede nel consenso, ai sensi dell'art. 6, primo comma, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e, in caso di dati rientranti nelle categorie particolari, dell'art. 9, secondo comma, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679.

### **DIRITTI DELL'INTERESSATA/O**

Fatte salve le limitazioni all'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. 2-undecies e 2-duodecies del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03), Lei, in qualità di partecipante alla ricerca e dunque di interessata/o, può esercitare i diritti riconosciuti ai sensi e nei limiti degli artt. 15-21 del Regolamento (UE) 2016/679, tra cui il diritto di chiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano, l'opposizione al trattamento e la portabilità dei dati.

Precisiamo inoltre che, ogni eventuale consenso manifestato da Lei è liberamente prestato ed è revocabile in ogni momento senza che ciò comporti alcun svantaggio o pregiudizio e senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Le istanze relative all'esercizio di tali diritti potranno essere presentate al Titolare contattando Serena Baroni al seguente indirizzo; tel.; e-mail.

Infine, ove Lei ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 o del D.Lgs. 196/03 s.m.i. ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento citato o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

## Consenso al trattamento dei dati personali

Io sottoscritto \_\_\_\_\_, nato il  
\_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_,

ai sensi delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e del Decreto Legislativo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e avendo letto le suestese "Informazioni sul trattamento dei dati personali".

acconsento  non acconsento

al trattamento - **NECESSARIO** al fine di partecipare alla ricerca in questione - dei miei dati personali per scopi di ricerca scientifica e statistica nel modo e per i motivi descritti nella sezione intitolata "Finalità e modalità del trattamento" (punto A).

acconsento  non acconsento

al trasferimento - **NECESSARIO** ai fini della partecipazione alla ricerca in questione - al di fuori del territorio dell'Unione Europea che non garantisce un adeguato livello di protezione dei dati personali e il successivo trattamento necessario per le finalità di cui alla lettera (A1).

acconsento  non acconsento

al trattamento e alla pubblicazione - **NON NECESSARI** ai fini della partecipazione alla ricerca in questione - di interviste senza i miei dati identificativi, con i metodi e per le finalità di cui al punto (A2).

acconsento  non acconsento

alla conservazione e ulteriore utilizzo - **NON NECESSARIO** ai fini della partecipazione allo studio in questione - dei miei dati personali per le finalità e con le modalità di cui al punto (B).

Data

Firma

\_\_\_\_\_

## **Appendice 2–Traccia dell’intervista semi-strutturata con le mediatrici linguistico-culturali**

- 1) Dove sei nata, quanto tempo fa sei arrivata in Italia?
- 2) Come ti sei interessata alla mediazione? Pensi che il fatto di essere migrante ti abbia indirizzato verso questa professione?
- 3) Come ti sei formata? Hai seguito corsi di formazione, hai studiato mediazione all’università?
- 4) Per chi fai mediazione?
- 5) In che occasioni ti trovi a interpretare?
- 6) Pensi che la tua identità di genere influenzi il modo in cui lavori con le/gli utenti? Come?
- 7) Pensi che il tuo genere ti aiuti nel tuo lavoro o sia un ostacolo? (Maggiore empatia o fiducia, perché il rapporto è percepito come più “alla pari” se lavori con altre donne, o invece si rischia di immedesimarsi troppo?)
- 8) Ritieni che ci sia differenza nel mediare per donne migranti e mediare per uomini migranti (o persone che si identificano in altri generi)?
- 9) Il genere è solo una delle caratteristiche che sono in gioco quando lavori, o ti è capitato che qualcuno non volesse che la/lo interpretassi perché non vi identificavate nello stesso genere?

- 10) La tua esperienza personale di migrazione è utile nel tuo lavoro? Ti aiuta a capire meglio le persone per cui fai mediazione, o al contrario rivivere alcune esperienze simili ti mette in difficoltà nel tuo lavoro?
- 11) Come si traccia il confine del ruolo di mediatrice/mediatore? C'è rischio di sostituirsi alla persona o ricoprire il ruolo di altri soggetti (es: operatrici/operatori) quando si lavora ad esempio con richiedenti asilo che hanno bisogno di accompagnamento nel quotidiano?
- 12) Come si gestisce il coinvolgimento personale derivato dal carico emotivo e/o psicologico del lavoro di mediazione?
- 13) Pensi che il tuo lavoro possa aiutare le richiedenti asilo/ migranti a emanciparsi e trovare un'autonomia?
- 14) In generale, come pensi sia percepito il tuo lavoro da parte delle/degli utenti? Ti senti che sei di troppo in qualche modo o che il tuo lavoro è apprezzato e utile?
- 15) Senti che per le/gli utenti sei un punto di riferimento, una figura a cui si affidano? Che sentono vicina?
- 16) Hai seguito corsi di formazione specifici che fossero informati da una prospettiva di genere o le tue tecniche e il tuo approccio derivano dall'esperienza sul campo?
- 17) Hai mai lavorato con persone che erano state vittime di violenza di genere? Se sì, qual è stata la tua esperienza con questi casi?
- 18) Hai mai seguito utenti che erano state vittime di tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento sessuale? Se sì, qual è stata la tua esperienza con questi casi?
- 19) Ritieni che ci siano aree della mediazione da approfondire, per cui serve maggiore formazione?

## **Appendice 3–Trascrizioni delle interviste con le mediatrici linguistico-culturali**

### **Appendice 3.1-Intervista a Med1**

R.: Sto facendo queste interviste per per la mia tesi di laurea, perché vorrei insomma un po' trattare della mediazione linguistica con le persone migranti. In particolare, mi interessava l'aspetto degli studi di genere, quindi anche con le donne. Quindi appunto faccio questa intervista, insomma, per raccogliere un po' di informazioni sul campo da parte delle mediatrici.

Quindi innanzitutto vabbè, una domanda generale su di te, ovvero dove sei nata e quanto tempo fa sei arrivata in Italia?

Med1: Okay, allora io innanzitutto mi chiamo Med1 e sono nata in Giordania. Sono venuta in Italia nel 2013 con una borsa di studio <descrive circostanze dettagliate della frequentazione di un corso di laurea legato al turismo>. E... vado avanti? Perché dopo di che mi sono laureata nel 2016. Eh, ho iniziato a fare la stagione come *receptionist* negli alberghi, per quasi due anni, un anno e mezzo, due anni. Perché pensando al turismo il lavoro in albergo è stato, diciamo, il lavoro più vicino, più legato al turismo, almeno nella mia testa era così. E quindi pensavo di dover cercare lavoro sempre negli alberghi. Dopo aver fatto alcune esperienze me ne sono accorta che non è il mio, non è quello che voglio fare nella vita. Soprattutto per il fatto che le mie capacità linguistiche mi permettono anche di fare altri lavori eh che riguardano appunto l'accoglienza, ma dal mio punto di vista, cioè l'accoglienza per i migranti, non per i turisti, perché l'accoglienza anche in albergo questo concetto è molto presente, no, devi essere accogliente, no? Ecco. E quindi niente nel 2019, 2018 fine 2018/2019 ho ricevuto una chiamata da <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale> appunto per un colloquio,

senza aver mai fatto la mediatrice culturale, senza aver mai fatto corsi di formazione, insomma. Faccio la faccio il colloquio e inizio a lavorare con loro a metà, cioè... non importa magari esattamente il tempo, sono passati ormai un anno e mezzo/due anni. La prima mediazione che ho fatto pensavo di dover solamente tradurre, no? Quello che viene detto, viene spiegato dall'operatore, da qualsiasi ente pubblico che riguarda magari le relazioni con i cittadini, insomma. Poi dopo me ne sono accorta anche dell'importanza di questa, della mediazione e del ruolo del mediatore culturale. Perché no, non sei un semplice o non sei una semplice traduttore o traduttrice... le cose sono molto più ampie, no? Perché poi dopo farai parte del racconto di una storia, di una persona, no, del suo vissuto. E quindi ci sono delle espressioni anche molto delicate e delle volte magari non sapresti se ci fossero nella lingua italiana, o meno no? E poi ci sono anche le questioni, diciamo, politiche perché è tutto comunque legato anche soprattutto alla politica, no? E quindi non so le leggi, le normative, bisogna essere informati anche su questo, perché non è possibile che un mediatore culturale non abbia una minima idea come funziona, soprattutto se è straniero, nel senso che è venuto in Italia che era grande, non è, non era nato in Italia, che non abbia una minima idea su come funziona il permesso di soggiorno, quali sono i tipi di permessi di soggiorno che che che un immigrato possa avere.

E quindi grazie, comunque, alla cooperativa sono stata sempre coinvolta nelle diverse attività e ho partecipato sempre ai corsi di formazione, sempre non me ne è mancato uno. Corsi di formazione su tutte le tematiche che riguardano la mediazione interculturale... poi ho cercato anche di di inserirmi di nuovo, fare il dottorato di ricerca, ma purtroppo non non è stato possibile quest'anno per tanti motivi e niente...Mi sono trovata a fare tanti corsi di formazione al punto di voler studiare addirittura di nuovo qualcosa di che riguarda il mio, il mio lavoro perché ci tenevo talmente tanto, cioè ci tengo talmente tanto a questo lavoro che son convinta che bisogna essere sempre aggiornati e informati.

E quindi mi sono iscritta, l'anno prima del Covid, mi sono iscritta all'Università <specifica l'ateneo>, di nuovo, ad un corso di alta formazione: <titolo del corso di formazione riguardante l'accoglienza dei/delle migranti>. È stata un'esperienza bellissima perché abbiamo parlato con enti diciamo... hanno, hanno, hanno un...come posso dire questa cosa? Cioè lavorano nel campo, lavorano con i migranti, lavorano, fanno dei progetti che che sempre riguardano le culture, l'insegnamento della lingua, l'inserimento dei dei migranti nella nella società, nelle scuole, eccetera eccetera.

E poi dopo questo, dopo questo corso di alta formazione, ho fatto il tirocinio a <nome del centro culturale>. È stato anche lì, è stato un percorso molto ricco a livello, non so, al livello amministrativo, al livello linguistico, a livello di progettazione, di di, insomma, di di tante cose, attività che riguardano l'identità culturale, rassegne che parlano della mediazione, ma appunto ho partecipato anche al convegno al primo convegno organizzato dal Comune di <città> sulla mediazione interculturale, proprio ci sono state delle tematiche che parlavano solamente della mediazione interculturale. Perché è molto interessante, molto curioso che ci sia questo, diciamo, questo dubbio, non so, ho sentito parlare diverse volte sul sulle, sulle differenze tra la mediazione linguistico-culturale, e la mediazione linguistico-interculturale. Non so, adesso poi dopo, tu hai fatto la la biennale?

R.: Sì io ho fatto sì, ho fatto mediazione linguistica, prima, a Forlì. Adesso sto facendo interpretazione, quindi sì, insomma conosco un po' il dibattito diciamo anche terminologico.

Med1: E quindi si chiama interculturale o culturale?

R.: E non saprei dirti...la la la facoltà si chiama mediazione culturale, se non mi sbaglio. Linguistico-culturale.

Med1: Culturale, mh. Allora, io ritengo il termine interculturale più adatto, perché? Perché comunque noi quando parliamo di intercultura, di intracultura, di multiculturalità e di cultura sono quattro termini che riguardano tematiche non diverse, ma diciamo che... specifiche, no?

Adesso, non so, non potrei, ci sono, ci sono dei professori, sicuramente delle persone che hanno alle spalle delle esperienze sicuramente anche accademiche, hanno scritto delle cose, quindi, non mi permetterei di dire "Ah, la mediazione interculturale, si dice, mi raccomando!". Cioè la ricerca, l'essere sempre informati secondo me farebbe sì che le tematiche vengano, vengano diciamo, spiegate e chiarite di più. Su ogni dubbio, ogni domanda... perché poi dopo non ho detto che quello che fai, non quello che studi quello che fai durante i corsi, durante le attività non ho detto che che ti dà tutto. Ci sono delle condizioni, ti trovi in delle condizioni, magari che...nuove, devi reagire lì per lì, e infatti è così.

R.: Certo, e infatti volevo...

Med1: Con <cooperativa> infatti ho fatto, diverse mediazioni, in diversi ambiti, ambito sociosanitario, ambito diciamo legale e anche... aiutami, visite, visite psicologiche.

R.: Sì.

Med1: Sì, dai, ho partecipato a diciamo a tante, tante mediazioni, in diversi ambiti. Volevo anche ecco sottolineare questa cosa: che è importante che il mediatore anche abbia la specializzazione nell'ambito in cui lavori. Nel senso, non ho detto che un mediatore non so che... tipo io dopo il corso di alta formazione che ho fatto, ritengo di avere sia le conoscenze che le capacità nell'ambito legale-giuridico, ecco, no? E quindi sarei più, non so, sarei più informata, più capace più... non mi piace la parola capace, perché penso che siamo tutti capaci di fare qualcosa e quindi cioè sei lì. Invece magari, non so. Mandare un mediatore, chiamare un mediatore, una mediatrice che non abbia un minimo di *background*, di informazioni, e questo è un problema secondo me anche, io ritengo anche questo un problema, e perché poi dopo a livello linguistico non hai tutti i termini, cioè io ritengo di parlare l'italiano correttamente. Non sono mai permessa di dire io parlo *fluent Italian*, nonostante che ci sono delle persone che mi dicono invece di sì, no, però, ci sono, per carità, tematiche, dei discorsi molto complessi che ho bisogno di essere informata su questo, no? Per avere un po' di vocaboli che quando io vado dal giudice e mi dice, non so, "procedura accelerata". Se io non so cosa vuol dire procedura accelerata, io vado a tradurre questa frase all'utente, al richiedente gli vado a tradurre questa frase, che cosa contiene? Cosa? Cosa comprende questa procedura accelerata? Quello che è all'utente interessa insomma, quello che dobbiamo spiegare a lui, perché sennò ecco, non ha senso essere bravi a parlare una lingua, non so come, non so se mi sto spiegando.

R.: Sì sì, assolutamente. E infatti volevo chiederti appunto anche per chi fai mediazione di solito? Quindi, appunto in che occasioni ti trovi a interpretare, ora questo me già in parte risposto, però se lavori non so, con appunto ragazze, ragazzi, insomma, che tipo di persone diciamo incontri nel tuo quotidiano, con chi con chi lavori, ecco?

Med1: Tante persone, tante persone da tante provenienze diverse, storie diverse, caratteristiche anche. Ognuno di di di loro, di questi ragazzi, perché si la maggior parte degli utenti delle persone che ho seguito, ragazzi giovani, giovani, giovani, parlo anche di minorenni, anche delle volte. Quindi ognuno di loro ha il suo percorso.

R.: Certo.

Med1: Ti trovi, non so ti trovi anche in qualche modo ti trovi a fare, non la psicologa, ma ti vedi, almeno questo succede con me, mi vedo diversa con ogni ragazzo, ogni ragazzo, con ogni caso. Mi vedo diversa non so, con alcuni magari ritengo di essere un po' rigida, perché... rigida sempre nella norma del nel, nel nel rispetto delle delle norme, nel rispetto chiaramente delle regole della cooperativa che li ospita. Però ritengo a volte di essere rigida con qualcuno, die essere più delicata con qualcun altro, perché alcuni magari fanno fatica a ad esprimersi, a parlare a dire quali sono i loro bisogni. Quindi, in questo caso ecco il mediatore o la mediatrice deve essere bravo, cioè bravo, perché non so se sono delle cose che noi possiamo acquistare o sono delle cose che ce l'abbiamo già. Perché sei bravo a tirare fuori da questo ragazzo appena arrivato di che cosa ha bisogno, magari? Perché sono sono diciamo le domande principali che vengono chieste, vengono fatte al ragazzo al suo arrivo: stai bene, hai bisogno di qualcosa? No? Per tranquillizzarlo, per metterlo in un ambiente sicuro. E lì ci sono delle persone che sono addirittura sconvolte, che non non al momento non sanno niente di che cosa hanno bisogno, per dirti. Ecco lì ti trovi a comportarti, se sto dicendo bene, a comportarti in una maniera diversa e così via, no? Così, tutti i casi. E mi dicevi all'inizio interessa anche molto gli studi di genere, per quanto riguarda le donne.

Oh io ho delle cose! Potresti fare anche due ore come solamente su questo, perché ne ne ho viste tante, tante, ne ho seguite tante anche di donne. E adesso anche perché comunque, si vabbè, le donne che ho conosciuto vengono dal Marocco, diciamo dal Nord Africa. Non ho avuto sinceramente l'occasione di conoscere tante donne dalle mie parti, dal Levante, proprio dalla Giordania, dalla Siria, Libano, Palestina, no. E quindi... Solo che la cosa curiosa è che che ho trovato tante cose in comune, insomma. Tanto sono sono Arabi, a parte il fatto che sono anche musulmani, ma sono Arabi, quindi la maggior parte delle cose sono sono sono uguali -sto parlando delle delle tradizioni, delle degli stereotipi sociali, di tutte le forme in cui la donna viene messa

anche contro la sua volontà nel senso, viene identificata la donna verbalmente e anche non. Non so, basta magari fare dei gesti, tu hai identificato eh la donna. Verbalmente non ti dico quante termini identificano purtroppo la donna e perché, perché la società gli ha sicuramente, io dico, inventate questo, inventati questi termini in base ovviamente al loro vissuto. Non so, ti faccio un esempio per essere molto chiara. Esempio, non so, non vorrei usare, poi anche purtroppo sono dei termini volgari che identificano la donna in una in una maniera, cioè basta dire questo termine, si capisce che si parla di una donna, no?

Non so se mi sto spiegando perché non voglio andare oltre, questo è anche questo è un discorso molto, diciamo delicato perché riguarda appunto, come dicevo, termini molto volgari che identificano la donna, ma anche anche anche nel anche nell'Occidente.

R.: Certo, certo assolutamente.

Med1: Ecco questo anche poi dopo le cose in comune, perché io dopo ho avuto anche, ho seguito una ragazza che andava a <nome cooperativa>, una cooperativa, appunto, si occupa delle delle donne bambini, migranti, segue soprattutto le vittime di tratta, le donne che hanno subito violenze di tutti i tipi. Quindi seguivo una ragazza lì a <nome cooperativa> e c'erano donne di tutto il mondo, di tutto il mondo, letteralmente! E ho visto questa cosa in comune, ce l'hanno subito anni fa, la stanno subendo tuttora, perché? Perché è una donna, non importa da dove vieni. Se sei una donna sei sottomessa delle cose terribili che tra l'altro dici, ma perché?! Io sono l'altra metà della società! No?

Sì, quindi questo a me mi ha fatto, cioè mi ha fatto capire tante cose sul concetto donne, perché questo concetto non riguardava le donne del mio paese e basta, riguarda tante altre donne da tutto il mondo che hanno vissuto o vivono ancora le stesse cose.

E devo dire che ci sono tanti sportelli e tante associazioni che che si occupano delle... diciamo delle donne, dei bambini si occupano, si impegnano e gli offrono tante possibilità per comunque... l'obiettivo comunque è cercare di farla guarire se ha qualche ferita ancora di quello che ha vissuto e portarla all'autonomia, autonomia, essere autonoma. E poi perché sono le donne sono forti, no? Son forti, quindi alcune escono fuori veramente più che autonoma, rinata!

Però questo dopo, magari dopo un percorso lungo e anche a volte intermittente nel senso, a volte la ragazza si sente molto carica di emozioni, di ricordi, quindi chiede di

fermare il percorso “Non voglio più parlare, nessuno deve più fare delle domande”, no? Quindi quanta pazienza hai per seguire questo? Perché non è solo l'associazione, anche te mediatore o mediatrice. Questo, diciamo ecco riguarda la mediazione stessa, ecco secondo me il mediare tra questi due persone, questa ragazza che magari ha subito una violenza e si vergogna davanti a un'altra donna italiana che addirittura, non so, la considera anche, fa parte dello stato, no? Quella dell'associazione lavora per lo stato. Queste cose è importante, è importante spiegarle all'utente, no? Dicevo? No... che questa donna è disposta ad ascoltarti? Sì, ecco, dicevo che ci sono... è disposta ad ascoltarti, vuole ascoltarti, vuole aiutarti. Non c'è nessuno scopo, beneficio, nessun obiettivo al di fuori del del diciamo delle della tua della tua serenità, ecco l'obiettivo è liberarti di di questo dolore magari o di questo diciamo, di questa di questo shock per arrivare a essere autonomi. Non so, adesso per quanto riguarda... perché sto così pensando, mi fai venire anche in mente anche cose per quanto riguarda il concetto di genere.

R.: Infatti avevo una domanda, mi ero appuntata una domanda: se pensi che il tuo genere, la tua identità di genere, comunque influenza il modo in cui lavori, cioè o anche se per dire noti delle differenze, magari se hai dei colleghi uomini che lavorano con delle donne, se noti delle differenze, delle dinamiche diverse proprio in funzione appunto dell'identità di genere?

E se magari, volevo anche chiederti, se pensi che la tua identità di genere ti aiuti, magari che ne so, a empatizzare di più, a sentirti più vicina? O se invece, magari allo stesso tempo può diventare un ostacolo proprio perché magari, essendo donna, se senti delle storie molto pesanti da altre donne, comunque sei sei più toccata anche personalmente?

Med1: Brava, una domanda molto importante. Allora, essendo una donna, sì, penso che questa cosa è un vantaggio, è un vantaggio per come hai detto, empatizzare?

R.: Sì.

Med1: Esatto, essendo una donna è molto più facile, soprattutto con le donne. Guarda, magari alcuni possono pensare che: “Ah sì? Non con gli uomini?”. Con gli uomini non sempre. Non sempre. A volte lo vedi che lui rifiuta nessun altro diciamo discorso che

non riguarda la seduta, non vuole rivolgere nessuna parola a te, vuole soltanto ascoltare da te. Invece le donne, sempre sempre, riesco ad avere un po' di empatia, come se loro, non so come se, loro vedessero in te, in me, nelle cioè nelle donne che vivono qua, che vengono da un altro paese, come se loro vedessero un esempio, no?

R.: Certo, un punto di riferimento...

Med1: Un esempio di una ragazza lontana dalla famiglia, dal paese, vive qua da molto tempo, parla bene la lingua e questo incuriosisce alcune donne. “Come hai fatto?” –ti dicono– “Come hai fatto? Cosa hai fatto?”. E con le donne sì, questo è stato sempre per me un vantaggio.

Con gli uomini no, dalle mie parti, perché tanto io faccio arabo>italiano-italiano>arabo, quindi dovrei trovarmi con la mia gente, insomma. Con gli uomini no, perché sai sono più... l'uomo orientale è dignitoso, molto no? Pensa di essere magari superiore alla donna anche addirittura livello anche intellettuale, no? “Ma cosa dici? Chi sei te magari per dirmi questo? Cosa ne sai te?!”, no? Con alcuni uomini purtroppo sì, addirittura anche durante una mediazione c'è un tipo che mi ha proprio detto: “Io capisco l'italiano” -m'ha detto- “Io capisco l'italiano, non ho bisogno di te” così. “Ah” - gli ho detto- “però questo lo dice alla cooperativa, non lo dici a me, adesso, dopo un quarto d'ora di mediazione!” e qui e qui non c'è una mediatrice qui, qui c'è una persona secondo me che gli è stato mancato di rispetto, quindi reagisco anche al di fuori del mio lavoro. Questo per favore, lo dici alla cooperativa: “Guardi, io capisco benissimo l'italiano, non ho bisogno di un mediatore”, ma non me lo dici adesso davanti anche alle maestre, quindi io... le maestre mi avevano chiesto di stare, comunque, di rimanere. E ho detto: “Allora arrangiati, dai fatti spiegare, fatti...” davvero, perché questa è una mancanza di rispetto secondo me, non va bene. Tipo sì, questi uomini hanno questa, purtroppo, hanno questa reazione qua che io capisco non... ho detto: “Ma per carità io sono qui per aiutarti per... non ho detto che tu non non capisca l'italiano”, che tra l'altro non mi sembrava proprio il massimo dell'italiano che si parlava, no? Però chi sono io anche per valutare il suo livello linguistico? Sì sì, poi altri altri altri uomini... gli faceva paura il mio aspetto, il mio aspetto, no? Quando parlavo in italiano andava tutto bene, quando iniziavo a parlare in arabo, no?. Così.

Gli faceva addirittura ad alcuni, gli faceva paura il mio aspetto perché dalla Giordania ho sentito tanto tanto dire che dalla Giordania qui non ce ne sono tante donne. Ho

avuto, quindi, diciamo a che fare per quanto riguarda, per quanto riguarda questo. Sono qua da molto, da molto tempo, studiato, lavorato, no? Queste queste cose li spaventano all'uomo e li spaventano molto. Poi come se loro pensano di avere il controllo, di essere responsabile nei tuoi confronti. Va bene, bello questo, non ho detto questo. Però, responsabile no, sono la responsabile sono io, eh magari non so avresti... potresti intervenire essendo dallo stesso paese, o dalla stessa cultura potresti intervenire della nella mia vita con come amico, per carità. Però non ti darei mai un altro potere, un potere su di me che ti faccia io...perché questo, ti ti ti parlo di questo, perché io ho seguito delle donne che i loro mariti avevano tanto potere, potere tanto potere al punto di chiuderla in casa. Chiuderla in casa, che lui è in Italia da molto tempo, poi poverina lei la fa la fa venire, non so, la fa venire con i figli, tanto tempo dopo di lui, e si trova lei si trova da sola in una casa dove non può uscire, non può imparare la lingua e abbiamo grazie anche a <nome cooperativa a cui si è riferita in precedenza> abbiamo tirato fuori due casi, abbiamo tirato fuori due donne. Ho seguito due donne che subivano questo maltrattamento, questo trattamento, cioè si chiudevano in casa. E le abbiamo tirate fuori. Sì adesso anche abbiamo il abbiamo diciamo il percorso ancora in corso, ancora in corso, però, sono state coraggiose loro a chiamare... Anche questo, quando vedi che la donna ha bisogno, magari, ma non sa come fare. E lì lì dovresti far venire secondo me, ma subito, cioè non aspettare che lei faccia il primo passo e chiedere un appuntamento, no? E come lo sportello <nome sportello antiviolenza>, sempre con con la collaborazione di <cooperativa sociale a cui si è riferita in precedenza>. E questo è immediato, nel senso la donna può chiamare in qualsiasi momento giusto solo anche per parlare, no? Non so, sono stata dentro la tua domanda? Ho risposto alla domanda?

R.: Sì, e infatti questo mi fa pensare, appunto, magari hai detto non aspettare che sia lei, magari a fare il primo passo, ma aiutarla, quindi mi viene da chiederti, com'è che fai nel tuo lavoro anche, diciamo a tracciare un po' al confine del tuo ruolo? Cioè, appunto, penso che sia molto... io ho fatto una brevissima esperienza di tirocinio con una cooperativa che lavorava appunto con i migranti e mi sono resa conto, affiancando le mediatrici, che ci sono delle situazioni in cui secondo me è proprio un po' difficile dirsi: "Il mio ruolo arriva fino qui" e poi, capito? "Sono professionale, non posso fare di più". E invece, magari in certe situazioni ti verrebbe proprio umanamente, no, da sentirti molto vicina alla persona per cui mediazione e quindi magari come si fa, capito

appunto, a tracciare un po' il confine tra quello che è il lavoro e quella che invece, magari appunto l'empatia, le emozioni personali che che ti provoca una storia, una persona?

Med1: Okay, allora devo dire una cosa, anche questa domanda molto bella, molto importante.

Noi prima di essere mediatori/mediatrici siamo umani e penso che che è la base del del nostro lavoro, se lo vogliamo chiamare anche un lavoro, la base, la sensibilità, cordialità, empatia, no? Se se se... perché poi dopo viene dopo viene tutto il resto, perché tu se non hai una sensibilità, l'empatia nei confronti di questa storia, non riusciresti mai a tirare fuori niente, a concludere niente. Né a tranquillizzare l'utente uomo sia che donna, né a aiutare, diciamo gli operatori, le persone, il diritto interessato a raggiungere il suo obiettivo con l'utente, perché tu fai la mediazione, poi vai via e il percorso il ragazzo lo farà magari con un con gli operatori, con la cooperativa. E quindi per per far sì che che che queste due queste due cose vengano diciamo concluse che, come si dice, anche uscire tutti felici, tu dovresti dovresti avere queste tre cose basilari, l'empatia, la sensibilità, quelle che ti fanno, ti fanno... perché come dicevo, te sei un essere umano. Saresti, non so, saresti privo di privo di senso se non se non ti commuovi, se non ti... perché come fai dopo ad aiutarlo? Ribadisco, non sei un traduttore, una traduttrice, dovresti avere le capacità. Poi ecco, anche per quello dico che i corsi di formazione sono molto importanti perché riguardano molto le condizioni in cui si trovano magari i mediatori, le mediatrici. Oddio, soprattutto... ho perso perso una parte della tua domanda ho perso. Quando hai detto...

R.: Come fai a tracciare un po', diciamo il confine, appunto fra...

Med1: Ecco, quello. Ecco, esatto. Quello devi, dovresti essere... perché se non se non fai vedere all'utente la tua empatia, non si apre con te, non c'è fiducia, non c'è fiducia. Se non c'è fiducia, non ti racconterà niente e se non ti racconterà niente, tu di conseguenza non racconterai niente al diritto interessato e niente risolto, non abbiamo risolto niente. Io per sapere da una donna se lei avesse subito una violenza o meno, se lei fa fatica a parlare, dovrei essere, non so, dovrei mettermi nei suoi panni. Dovrei dirle "Guarda, non ti devi vergognare". Ecco quello che avevo perso il filo che avevo perso prima quando parlavo di <nome cooperativa che si occupa di vittime di violenza

di genere>, no? Lascia stare gli stereotipi che: “Oh non voglio che le persone sappiano questa cosa. Mi vergogno”, no, no, noi qua non ti giudichiamo, non ti giudichiamo qua per ascoltarti. Ma non perché vogliamo dire puntare il dito su di te e su quello che ti è stato fatto, no? Ecco lì, la la la persona, se non sente l'empatia, secondo me, e la sensibilità, non si apre con te. La professionalità ci deve essere anche lì, io dico il mediatore come... Magari non c'entra niente, però, come il corriere, non so come dire, nel senso te gestisci tutto. Poi torni alla cooperativa o torni da non so da dove sei partito per portare i frutti. Te gestisci tutto al di fuori della cooperativa. Perché ti trovi in tutte le situazioni al tribunale, davanti al giudice, al carcere, in ospedale, dal medico. Ecco e quindi la professionalità, cioè dovresti essere tu a decidere se puoi intervenire o meno no? Almeno almeno nel mio caso, quello che succede con me, io valuto, valuto fino a che punto posso intervenire, ribadisco, anche nel rispetto delle norme, delle regole. Per carità, non mi permetterei mai, non so, di prendere una decisione, per una parte, no, però finché posso intervenire per sciogliere non so qualche che nodo in questa storia intervengo volentieri, non cioè non non aspetto che qualcuno mi dica: “Ah no guarda la professionalità,” no, scusa, l'umanità viene prima, no? Cioè, per dirti, che se io dovessi sentire che c'è un pericolo che circonda questo utente e lui non lo sta tirando fuori non posso stare così a dire: “La mia professionalità non me lo permette”.

R.: Certo.

Med1: Anzi io lì mi sento responsabile di informare le persone, ma davanti all'utente, eh. Cerco sempre di di essere chiara davanti a tutti, nel senso le cose che che che che dico le dico sia all'utente che al al servizio, con con molta chiarezza. Cerco di stare dentro perché questo l'ho anche imparato, non è che sono così bravissima, così, no. Cioè nel senso facendo mediazioni e anche entrando diciamo in confidenza con alcuni operatori ho conosciuto, insomma, tante persone che lavorano sul campo da anni e da loro ho imparato tante cose, perché strada facendo vengono fuori chiaramente anche degli errori, no? Lì dove se le persone veramente ci tengono, io dico lì magari sì, ti fermano un attimo: “Guarda, qua magari preferirei che lei sia dalla mia parte”, no? E la frase che dicevo all'inizio, dall'inizio, che non siamo dei semplici traduttori perché mi è stata detta a me. E da lì è partita la mia curiosità. Quando mi è stato detto: “Guardi, lei non è una semplice traduttrice” durante la mediazione. Cioè io voglio andare a sapere che cosa c'è dietro questo, perché infatti non siamo semplici traduttori

e quindi, ecco sì, le esperienze, le situazioni in cui ti trovi ti insegnano molte cose. Piano piano valuti veramente, inizi a valutare te da solo se il tuo intervento è importante e valutabile, no? Non non non verrà considerato un strappo alle regole, che io voglio fare la fenomeno, no? Per carità.

Solo che, almeno nel mio caso, non... io non sono mai andata a vedere i mediatori, anche i miei colleghi, le mediatrici come lavorano, no? Qualche volta ci siamo incontrati, non so in, diciamo, in delle sedute, magari per tante persone veniva un avvocato, veniva qualcuno per parlare, quindi c'erano diversi mediatori mediatrici che facevano... Avevo delle osservazioni sicuramente e ce li ho tuttora osservazioni su alcuni mediatori mediatrici, ma come dicevo, non non mi permetterei di di dare di dare una scaletta, un punteggio, non non mi permetterei, perché anch'io due anni di esperienza comunque sono pochi, nel senso che tutti i corsi di formazione che ho fatto ho bisogno di applicarle, no?

R.: Certo.

Med1: Dico io, con gli anni avrò molta più avrò, avrò molta esperienza e cioè avrò molta diciamo sicurezza, no? Sì.

R.: E hai parlato appunto di questi corsi di formazione, dell'importanza di questi corsi. Ma hai fatto per esempio, dei corsi proprio specifici sul genere, magari quindi, in cui che ne so, ti è stato spiegato come, appunto, lavorare con donne, lavorare con uomini, le differenze, lavorare magari con persone anche non so che si identificano anche con altri generi, appunto, che magari non si identificano né come uomini né come donne. Appunto come come si, come si lavora, magari appunto, in una prospettiva di genere, diciamo?

Med1: Come si lavora? Cosa intendi con questo come si lavora? Perché sì allora io ho fatto dei corsi di formazione specifici sia sul maltrattamento, la violenza, diciamo gli argomenti diffusi in tutto il mondo son quelli. E poco fa, a maggio a fine maggio ho fatto un corso di formazione sull' uomo maltrattante. E questo è stato diciamo... ci sono stati dei corsi che parlavano generalmente di questo, ma questo era specifico, specifico, sull'uomo, no? E del perché l'uomo arriva ad essere violento e perché... sinceramente io non ho ancora lavorato non ho ancora trattato dei casi dove l'uomo

viene trattato male. È sempre la donna. E poi trattato male in che senso? Come trattato male? Non so, io vedo sempre un punto di forza più evidente nell'uomo, nel senso e questo e questo termine anche viene identificata la donna con questo termine, nel senso che il maltrattamento, quando si parla di maltrattamento ti viene in mente subito la donna, non ti verrebbe spesso l'uomo in mente maltrattato, eh?

Però ecco, si parlava di di appunto, come arriva ad essere violento quali sono, diciamo i tipi di violenza che usa l'uomo perché sono sono dei tipi. Che usa l'uomo usa l'uomo... addirittura, adesso, siccome anche nella mia testa le cose sono cambiate, dico io la violenza può avvenire da chiunque. Non solo uomo, non solo donna, la violenza può avvenire anche da un bambino di dieci anni, lo vedi che sta picchiando un suo amico su compagno, ma proprio con violenza.

Ecco, quindi la violenza non ha un genere, secondo me, non si identifica con il genere, purtroppo, e questo e questa è una credenza nostra a livello mondiale che il maltrattamento o la violenza le subisce, le subisce solo la donna. La violenza è su chiunque fosse debole. Sei debole? Puoi subire delle violenze. Potresti essere un potresti essere scusami anche un animale, no? Un gatto che è dolce, non è cattivo può subire violenze dal dall'uomo, no? Un gatto invece che ti fa vedere la sua cattiveria già da subito, ti fa paura e dice, adesso questo mi mi attacca. E la violenza c'è su chiunque fosse debole.

Come lavorare con l'uomo? La maggior parte delle mediazioni che ho fatto con gli uomini erano per soltanto per il percorso, sai i documenti, permesso di soggiorno e queste faccende.

Sì, poi anche durante il corso abbiamo parlato anche dei percorsi, diciamo, che l'uomo può fare per risolvere dei problemi che tra l'altro sono dei problemi suoi problemi personali, perché le ricerche dicono che ci sono, ci sono delle condizioni, delle situazioni che l'uomo magari ha vissuto, che lo hanno fatto diventare violento. Io ci credo anche a questo, che tu diventi, se se non sei nato così, lo diventi se se se dovessi trovarti in delle situazioni diciamo brutte, diventi violento. Come facciamo a tornare indietro, magari col tempo e quello che è diventato violento, no, lo aiutiamo a diciamo a controllare certi atteggiamenti, a fare certi percorsi, non so, educativi e di percorsi anche che non gli diano soltanto l'autonomia, essere autonomo, ma la serenità? La serenità in modo che questo non abbia nessun collegamento con il suo contesto familiare, il suo contesto di amici. Perché parte tutto da lì, se sei sereno, non hai dei problemi, cioè non ti vai a sfogare, non so, sulla tua donna, sui tuoi bambini, no?

A volte a volte trovo anche delle giustificazioni, io, cerco forse per perdonare l'uomo perché non vorrei considerare, non vorrei che fosse sempre l'uomo quello cattivo quel mostro che ci fa paura a tutti, no? Delle volte cerco di trovare le giustificazioni. Perché sei arrivato qui? La donna, il lavoro con la donna è molto più diciamo... ah ecco perché il lavoro per uomo lavoro è difficile? Perché? Perché l'uomo ha questa caratteristica, no? "Io sono un uomo", quindi, cioè magari fa fatica ad esprimersi, a piangere, no? A piangere, che questo aiuta molto. Per quello dico io cerco di trovare delle giustificazioni perché l'uomo in qualche modo anche ha subito lui deve stereotipi sociali delle delle credenze, delle delle caratteristiche che li che li identificano, no? Te sei un uomo, te sei forte, tu sei quello che sei, te devi proteggere la famiglia, la moglie, la mamma, la sorella, no? Questo ha un carico poi sull'uomo anche, no, che a un certo punto dici non mi interessa né di te né dei bambini, né di nessuno, perché anche l'uomo, l'uomo crolla, scappa. La donna è molto più, no, aspetta lei. Almeno, sono queste le tematiche che io mi trovo a a confrontare. Le cose che... Ci sono delle cose che noi diamo per scontato, no che che che che la donna che debba portare via i figli, o la donna non molla i suoi figli. Questo non è dappertutto. Ci sono delle donne che sì, mollano. Mollano perché magari non so, non è capace di di di farlo crescere in poche parole. Non è in grado di fare la mamma, di fare la mamma perché ti dicono. "Ah, chi ti ha detto che si deve fare la mamma così, che si deve?" No. Non ha detto nessuno, però la natura ha detto il bambino quando nasce è perché nasce fatto da un babbo e da una mamma. Quindi ognuno di loro ha il suo, il suo ruolo lo fa come vuole, per carità non ho detto che si devi fare in un certo modo, però sei la mamma. Mancato un ruolo, mancato un ruolo. Se ci sei se c'è, se c'è un'altra persona, non so un altro babbo, adesso sai si parla anche del *Pride*, no? E curiosamente, siccome questo argomento all'inizio mi mi dava fastidio, curiosamente, ho letto ieri un articolo che mi è piaciuto molto, dicendo che che questa donna insomma è è nata con due mamme, con due mamme, nata senza il babbo, il babbo morto. Nata con con due mamme, la mamma e la nonna, dice che l'hanno cresciuta due donne, quindi non è... Facciamo magari crescere i nostri figli, non so, facciamo adottare alle persone che vogliono adottare, le coppie diciamo di di gay e di... facciamoli adottare perché non è, non sarebbe male far crescere il bambino da due padri o da due madri. Questa a parte tutte le cose, i miei commenti, le idee che ho su questo argomento, però mi è piaciuta tanto questa cosa. Che sì, dai ci sono delle persone che che sono cresciute con due mamme, due padri e sono comunque venuti fuori benissimo, e così.

Dicevo che con la donna invece, è molto, molto più facile lavorare. Molto più facile lavorare, perché anche se sei una donna poi se sei una donna e vuoi parlare con l'uomo di di certe cose non è detto che lui... Invece la donna magari ci mette un po' di tempo, però alla fine ti parla, di tutto, ti parla di tutto, si apre, trova un po' di delicatezza, confidenza, no?

E l'uomo potresti anche finire il percorso senza aver tirato fuori da lui niente di quello che magari lui non vuole dire.

R.: Ma e secondo te questa cosa succede, magari nella tua esperienza, succede anche se il mediatore stesso è un uomo? Cioè appunto se diciamo il migrante è un uomo e il mediatore uomo, quindi la difficoltà è con la mediatrice donna o proprio secondo te...?

Med1: Con la mediatrice donna, sì. Questa è la mia osservazione da donna, donna che ha avuto a che fare avuto degli utenti uomini e con il quale magari non è stato mai facile farlo parlare.

R.: Certo.

Med1: Finisci un percorso, vai avanti mesi e mesi e lui dice quello che vuole. Potresti essere la mediatrice, il mediatore più bravo secondo me, ma poi soprattutto ci sono quelli che proprio non hanno fiducia in nessuno, assolutamente nessuno. Loro hanno bisogno di capire come funziona sistema come funziona tutto, quindi lui ti guarda così e tu parli. Hai finito? Basta, no? Ha bisogno di info.

R.: Sì, sì.

Med1: Gli fai qualche domanda, ti risponde, ma dettagli no. Poi la donna, penso, perché anche forse perché la donna appena arrivata fa fatica all'inizio, se non sa dove andare, se non ha un lavoro, se ha dei bambini, ha bisogno, secondo me di parlare, di dire che cosa gli è successo, che cosa le sta succedendo e così.

R.: E senti ho qualche altra domanda, se hai tempo.

Med1: Vai, vai, vai.

R.: Ecco, appunto volevo chiederti quindi magari nella tua esperienza come ti sembra che venga percepito il tuo lavoro dagli utenti o dalle utenti? Cioè appunto se ti senti che mentre fai la mediazione, comunque è apprezzato il fatto che tu sia lì, che ti vedono come un punto di riferimento, come qualcuno a cui affidarsi, o magari invece, appunto, c'è qualcuno a cui quasi... non dà fastidio, però appunto, come mi dicevi prima, qualcuno che dice: “No, no, ma io faccio da solo, non voglio che questa persona sia qui a mediare”?

Med1: Brava questo questa è una domanda anche, brava, è importante. Durante il mio tirocinio abbiamo lavorato su questo: come viene valutato il mediatore su un lavoro da parte dell'utente, no? Sono due le cose: alcuni si ti vedono come l'angelo custodia che è arrivato dal cielo e che li aiuterà per sempre per tutta la vita in Italia. Questi esagerano! Questi ti ti vogliono il loro punto di riferimento per sempre, no? Eh, sì, ti vedono, ti ammirano molto, considerano il tuo lavoro il punto non solo di riferimento, il collegamento, il *bridge*, il ponte tra te e tra lui e questo paese, o questo sistema. Ci sono delle persone, ho seguito delle persone che anche le loro domande mi facevano tenerezza. Quando dovevano fare delle domande che addirittura scritte su un foglio, perché aspettavano me il giorno dopo, che arrivi io il giorno dopo e... mi senti ancora?

R.: Sì, sì, sì.

Med1: Per, per dirmele, no? E alcuni no. No, non sei neanche, non sono neanche loro che hanno chiesto di te. La cooperativa vuole chiamare un mediatore, va bene. Alcuni chiedono, io ho dei degli utenti, dei ragazzi che seguono tuttora e loro proprio chiedono di me.

R.: Mh mh, capito.

Med1: Cioè sì, chiedono di me perché, non so, se sono trovati bene, hanno capito tutto... perché io chiedo sempre anche, sempre chiedo durante la mediazione: “Hai capito? Mi stai capendo?”. Perché io ho un altro dialetto. Arabo, parlo arabo, anche il marocchino parla arabo, ma abbiamo due dialetti. E ci tengo molto a questa cosa, “Se non capisci devi dirlo” -gli dico così, durante la mediazione- “se non capisci mi devi

fermare subito”. E quindi... E niente a volte gli faccio delle domande io per sapere se hanno capito o meno, faccio delle domande. Riesco, delle volte sì, riesco a sapere se ha capito o meno, questo è importante. Li prendo un po’ in giro, no? Però loro ridono. I ragazzi sono molto, i ragazzi giovani, giovani sono molto tranquilli. Sono molto tranquilli, cioè, non cioè non vedevano l'ora di arrivare qui e quello che succederà succederà. Loro sono al sicuro. Guarda quanto è la vita preziosa.

R.: Certo.

Med1: Loro sono al sicuro. Loro sono disposti a seguire tutte le regole che vuoi, basta che loro abbiano un tetto, un pasto caldo. Ecco, questa è la sensibilità dico io. Se non se questo non ti fa niente, uno che ha trovato un posto dove mettere la testa e un piatto caldo, dici: allora io vivo da dio! Il tetto ce l'ho da sempre e e più di un pasto caldo, anche due, anche tre al giorno, per dirti, no? Queste cose che secondo me ti fanno anche ti fanno avere, se non ce l'hai, no, col tempo facendo questo lavoro dovresti impararle queste cose, no, l'empatia, la sensibilità. E poi, tornando un attimo al ruolo, alla professionalità del mediatore. A volte io chiedo eh, se posso intervenire, chiedo il permesso, se magari dubito sul fatto che... Le dico: “Mi permetto, mi permetto di dire una cosa in più?”, ma proprio così, alzando la mano e: “Posso intervenire qua?”. Gli operatori sono solamente felici, se le dici questo, perché magari è qualche cosa di cui loro non sanno niente.

R.: Certo, sì.

Med1: Sì, ecco, alcuni percepiscono questo lavoro come un aiuto, questa persona come una persona molto importante. Soprattutto se si fidano di te, nel senso che tu gli racconti tutto. Eh?

Io per carità, non è che si parla di altro, noi parliamo di quello che riguarda l'utente, io gli dico quello che che gli interessa. Altre valutazioni magari li teniamo per noi per un'altra mediazione, perché magari non so, per cercare un percorso particolare da seguire con questo ragazzo, ma queste sono cose che lui, cioè, lui non ha bisogno di sapere, non so lui, magari ha bisogno di sapere che percorso andremo a fare con lui. Poi ci sono anche, c'è la possibilità che lui faccia un percorso anche dallo psicologo, sono tante possibilità. E saperle saperle tutte rimane una questione, diciamo, di

professionalità, di lavoro, no? Se il mediatore, se la cooperativa, l'associazione magari gradisce che questo mediatore vada avanti con questo utente, magari gli faranno sapere ancora di più su questo utente. Se le mediazioni, non so, saranno una ogni tanto no, quindi neanche il mediatore in questo caso ha bisogno di saper tutto dell'utente, insomma, ecco. Niente, per alcuni sinceramente, il mediatore è un facilitatore... facilitatore, facilita la comprensione, facilita e facilita l'apprendimento, no? Ma la sua presenza, cioè se c'è o non c'è è uguale. Se c'è un mediatore o non c'è, è uguale. Per alcuni no, è importante che ci sia il mediatore senza il mediatore non ce la fa proprio, si sente in imbarazzo, no? Cioè: "Non c'è nessuno adesso che traduca quello che devo dire io?" no, per dirti. Sì così.

R.: E quindi comunque ti capita di...

Med1: Non so se ho risposto...

R.: Sì, no, volevo chiederti appunto mi hai detto magari ci sono dei percorsi di mediazione più lunghi, quindi comunque ti capita di, che ne so, seguire persone per tanto tempo e magari, non so, anche non so se poi puoi rimanere in contatto con loro dopo che finisce il percorso di mediazione, se sai capito magari come va avanti il loro percorso dopo che magari, non so, escono appunto dal percorso con la cooperativa, insomma...

Med1: No, mh no, no allora, sì, ho seguito, ho seguito dei ragazzi per molto tempo. C'è un ragazzo che ho seguito per un anno eh, per un anno. Però no, non rimango io, io preferisco di non rimanere, alcuni me lo chiedono anche di rimanere in contatto, magari, dopo essere uscito dal progetto, dopo aver concluso un percorso, no? Però io preferisco di no. Preferisco di no perché... Per per per due motivi: uno io ritengo di essere una persona molto disponibile nel senso, cioè io non direi mai a una persona che che che avesse bisogno di un aiuto: "Ah guarda, non posso, non ci sono", soprattutto se se lo posso fare invece. E quindi dico purtroppo anche dall'altro lato ci sono delle persone che approfittano, no? E usano questo. Diventi per loro il centralino, vuole qualsiasi cosa loro vogliono fare te lo chiedono a te. Quindi io preferisco proprio di no e gli dico sempre: io il mio numero non lo do, se avete bisogno potete contattare la cooperativa, io sarei anche disponibile a fare una chiamata, un incontro così su

Skype, no? Però il mio telefono no. Delle volte rimane, cioè loro loro rimangono in contatto con la cooperativa, ogni tanto magari sai parliamo di qualche caso, viene fuori... no? Ma niente di che, niente non non non c'è continuità, non c'è continuità, no. Perché anche anche la cooperativa preferisce e adesso la cooperativa comunque ci lascia liberi, nel senso siamo comunque adulti, persone che, ribadisco, come ho detto prima, dobbiamo essere noi a valutare delle situazioni, anche... non non può essere la cooperativa sempre lei a prendere le responsabilità dei nostri azioni, insomma. Se tu dai il numero all'utente, questo utente ti dà fastidio, ti chiama tanto, questo non è un problema della cooperativa, è un problema tuo. Sì, quindi io preferisco proprio di no.

R.: Ho capito.

Med1: Eh sì, per anche perché è una cosa che ho conosciuto al lavoro, no? Se fosse magari una persona che ho conosciuto, non so, in un altro un'altra occasione, magari sarebbe stato anche diverso. Invece tramite il lavoro, basta, è successo nel lavoro, è finito nel lavoro.

R.: Poi magari, non non so, mi verrebbe da dire che magari anche proprio utile per gli utenti o le utenti che a un certo punto questo rapporto si interrompa perché diventino appunto più autonomi, no? Riescano a appunto, magari a fare cose senza questa figura di riferimento, forte della della mediatrice. Non so, mi verrebbe da pensare questo.

Med1: Scusami eh, ti chiedo scusa, ripeti per favore perché mi sono persa.

R.: No, dicevo, magari appunto anche questo fatto di interrompere il i contatti dopo che finisce il percorso è anche utile all'utente o agli utenti stessi per essere appunto magari più autonomi senza questa figura di riferimento della mediatrice.

Med1: Bravissima, bravissima. Sì, assolutamente sì, sì, sì sì, sì, sì. Io io a proposito anche ho fatto, ho fatto la mediatrice come insegnante, come dire, seguivo dei ragazzi neoarrivati in Italia, li aiutavo nell'inserimento accademico, nelle scuole, facevo lezioni di alfabetizzazione, di italiano. Ho seguito, appunto, una, due ragazzi, una ragazza e un ragazzo di una famiglia siriana che eravamo entrati in confidenza anche perché è stata la prima volta che conosco una famiglia dalle mie parti. E a un certo punto sì sono

diventata sì, ho fatto con i ragazzi, quasi venti ore, dieci ore con la femmina, dieci ore con il maschio perché lui fa lui, faceva la seconda media, lei faceva la quinta elementare, quindi sono due cose diverse. E però dopo le lezioni anche ho continuato a dare una mano, ad accompagnarli addirittura, a fare delle cose, poi a un certo punto me ne sono accorta che no, bisogna che che... perché dopo io, io non è che sarò qui per tutto il tempo, ho detto: “Devi sapere...” alla mamma. Menomale che siamo che ci siamo entrati in confidenza, così riuscivo a dirle le cose. Poi lei è molto aperta, era disposta, è disposta ad imparare a fare delle cose da sola quindi a un certo punto le ho detto che è un po’ troppo, mi sembra un po’ troppo. (suona il telefono) Scusami, devo rispondere assolutamente.

R.: Sì, sì. Eccoci, mi sono persa solo un minuto perché è saltata la connessione. Quindi appunto, dicevi, hai detto insomma alla madre che dovevate interrompere il percorso perché era un po’ troppo...

Med1: Non interrompere, non ho interrotto la mia relazione con loro, anzi è diventata anche una relazione molto, molto intima. Ci sentiamo molto vicine, no? Molto. Però ecco, questo mi ha aiutato a ad essere sincera con lei e a dirle: “Guarda bisogna che tu inizi a fare delle cose da sola”, no? Ed è stata molto brava, devo dire, perché... Ecco il passo lo puoi anche fare tu, nel senso, se tu, se se se tu non dici niente, lei continua comunque, o lui, continuano a chiederti, no? Nel momento, perché dipende... nel momento in cui tu fermi, fermi questa cosa qua, si rende conto anche l'altra parte che è vero, devo devo fare delle cose anch'io, non è possibile.

E lei è una persona squisita, rispettosa, infatti mi ha detto: “Hai ragione, è vero, io non ti ringrazierei mai abbastanza”, ma comunque sì, prima o poi impari, non so.

Cioè l'essere umano è nato per quello, per imparare, noi possiamo imparare, anche a cinquant'anni, anche a ottant'anni possiamo, non finisci mai di imparare, no?

R.: Sì.

Med1: Allenamento, bisogna imparare nel suo contesto.

R.: E a proposito di imparare avrei l'ultimissima domanda, ovvero se...

Med1: Vai!

R.: Se magari, se ritieni utile che ci fossero dei corsi di formazione su delle aree da approfondire? Se magari senti che ti sei formata su diverse aree, ma ti manca qualcosa che vorresti approfondire.

Med1: Sì sì sì sì infatti. Ho anche scritto... facendo il tirocinio ci siamo messe a lavorare sulla “Carta delle esperienze” della cooperativa. La cooperativa si chiama <nome della cooperativa>, a proposito di <città>, e loro si occupano di mediazione interculturale. Nella “Carta delle Esperienze”, appunto, abbiamo parlato, abbiamo scritto nella nostra proposta che ci devono essere delle, dei corsi di formazione specifici che riguardano la mediazione interculturale a tutti i livelli, no? Io ritengo utile corsi di formazione a livello linguistico, che, non so si fanno, si fa sempre il dibattito sulle questioni sociali, ma certamente, però viene dato per scontato, magari che il mediatore o la mediatrice parli bene la lingua. Corsi di formazione a livello linguistico, assolutamente, sempre, aggiornamenti. E dialetti, modi di dire, idee, pensieri, proverbi. Cioè, non so, “la vita segreta della lingua italiana”. Mi è venuto in mente adesso, la vita segreta della lingua italiana, no? Che secondo me non c'è molta attenzione su questo. E poi ecco anche a livello corsi di formazione a livello culturale, ma proprio pratici, corsi non so, semplicemente così, potrei essere, potrei sembrare banale, ma fare dei corsi... sulla cucina, sul cibo, no? L'arte di raccontarsi attraverso il cibo. Partecipare proprio, partecipare ad esempio al periodo della vendemmia, no? Questo è un esempio, dei corsi partecip... Aiutami!

R.: Partecipativi.

Med1: Partecipativi, esatto. Perché allora si parla sempre, soprattutto, a livello politico, giuridico, psicologico sì, ci sta, ma bisogna anche secondo me far partecipare il mediatore o i mediatori anche a dei percorsi specifici eh in modo che loro abbiano anche la conoscenza, la conoscenza pratica, diciamo. Che loro siano abili, non so di affrontare qualsiasi situazione.

Corsi di corsi di alta formazione sulla pedagogia, non so, per chi, per quelli che fanno la mediazione a scuola, no? Corsi di alta formazione, di formazione sulla psicologia, sulle identità, tipo non so... Dopo il tirocinio ho partecipato alla rassegna

cinematografica del Comune di <città> e praticamente loro... Guardavamo dei film ogni mercoledì, questo è stato ad aprile, aprile-maggio, dei film che riguardano o parlavano soprattutto delle identità culturali e dopo ogni visione di un film si faceva un incontro su Zoom. E tante persone si discuteva su tanti argomenti, un dibattito è stato sempre un dibattito molto interessante. Questo secondo me, è anche un tipo, un modo di far partecipare il mediatore anche a dei dibattiti aperti che non sono... proprio formativi, no? Perché non ho detto che che che il mediatore poi se ne fai due o tre all'anno, sai quanti slide, quante... quanta... oddio, materiale c'è da studiare? Va bene, questo comunque rimane sempre un documento, un riferimento, ma la cosa che ti rimane di più: partecipare, aver fatto qualcosa. E questo ritengo molto importante che ci sia nel percorso formativo di un mediatore. L'avevo anche già accennato nella "Carta delle Esperienze" di questa di questa cooperativa. E poi sì, l'importanza anche, non so, della lingua madre, per dirti. Questo è un dibattito che abbiano tirato fuori anche durante il tirocinio, la lingua madre viene proprio messa a parte. Da lì parte... anche perché la lingua madre? Perché da lì è la base, perché da lì parte, diciamo livello o la capacità di comprensione, di apprendimento della seconda lingua. Perché anche questo ti aiuta a te mediatore a confrontarti o a dialogare con l'utente che parla questa lingua, la tua lingua madre, no?

R.: Sì.

Med1: Io parlo un dialetto del Levante, il Marocco parla un altro dialetto, però, conoscendo la lingua araba, che è la lingua madre di tutti i continenti, riesco ad arrivare al punto di farmi capire, perché tanto questo, questo marocchino avrà studiato, avrà letto il Corano che è scritto in arabo classico, no? E ci ci ci ci incontriamo comunque. Ma questa è anche anche questa, il supporto è una buona conoscenza della lingua madre anche.

R.: Certo.

Med1: Sì, io dopo ho saputo dopo, non so quando è uscito questo corso all'Università di Bologna, giusto? Sulla mediazione interculturale.

R.: Sì, sai che non so, è abbastanza recente, comunque eh io l'ho scoperto per caso, in realtà, però devo dire che mi è piaciuto molto.

M: Ecco, infatti. Perché, perché anche si parla anche del ruolo del mediatore, non so se se ti interessa sapere come funziona. Cioè è un contratto di di lavoro a prestazione occasionale, no?

R.: Mh, okay.

Med1: Quindi quando abbiamo bisogno di te, quindi tu lavori... se non fai lezioni come facevo io, facevi, non so, venti ore-trenta ore, facevi solo le mediazioni, non guadagni più di tanto, poi anche, tra l'altro, non dovresti guadagnare più di 5.000 € annui, no?

R.: Okay.

Med1: E poi dopo non ti viene riconosciuta magari la disoccupazione. Ad esempio, anche queste cose normative, legali che riguardano la professione da questo punto di vista eh è molto sottovalutata. Nel senso, bisogna che questa professione venga riconosciuta, riconosciuta come un lavoro subordinato, perché il bisogno che c'è di un mediatore, di una mediatrice, a prescindere, perché a volte chiedono un mediatore uomo, no? Una mediatrice donna, quindi ci deve essere... in questo ambito ci sono gli uomini e le donne insieme. Quindi bisogna che venga riconosciuto come un lavoro subordinato e ben pagato. Io facevo delle mediazioni che duravano due ore e mezzo, tre ore senza fermarti, senza magari, non so, anche a livello mentale, no?

R.: Certo, stancante.

Med1: Carica di emozioni, stai ascoltando magari una storia commovente, soprattutto i percorsi dai psicologi psicologici, oddio, ho detto bene?

R.: Sì.

Med1: Eh e quindi voglio dire, a me, allora, a me non interessa questo, cioè io non faccio altri lavori, io faccio la mediatrice e voglio portare avanti questa questa cosa, nel

senso che vorrei vorrei crescere in questo ambito e ci credo al fatto che un giorno verrà riconosciuto questo ruolo, ma comunque non è un lavoro che ti permette di di diciamo di vivere, di sopravvivere sì. Ma di vivere no, con il suo contenuto così deve essere molto più, non so, ricco di di di stimoli.

Eh? Perché quando anche quando vieni, quando, quando vieni pagato, perché purtroppo funziona così ti dà anche un po' di soddisfazione, no?

R.: Certo.

Med1: Io purtroppo ti devo salutare, non so se hai altre domande...

R.: Ma io... Ti ringrazio, no, ti ringrazio tantissimo perché mi sei stata veramente d'aiuto, quindi davvero grazie mille e ti chiedo solo quando hai tempo poi di mandarmi il foglio firmato per la *privacy*, ma insomma, quando hai tempo non ti preoccupare.

Med1: Sì.

R.: Grazie mille davvero, è stato un piacere.

Med1: Okay, certamente. Di niente, grazie, anche per me. Grazie, in bocca al lupo.

R.: Grazie mille, buona giornata, ciao grazie.

Med1: Anche a te, ciao.

### **Appendice 3.2-Intervista a Med2**

R.: Va bene, allora cominciamo.

Eh allora appunto, io sto facendo queste interviste per la mia tesi di laurea, perché io studio interpretazione a Forlì, prima ho fatto mediazione linguistica e quindi per questa tesi mi interessava parlare un po' appunto della mediazione linguistica e culturale, in particolare in una prospettiva di studi di genere, diciamo, quindi mi interessava concentrarmi specialmente su sulla, sulla mediazione per le donne e quindi appunto ho contattato delle mediatrici per sapere un po' la loro esperienza sul campo. E quindi niente, mi sono appuntata una serie di domande e innanzitutto una molto generale su di te: quindi ti chiederei, dove sei nata, quanto tempo fa sei arrivata in Italia e com'è che ti sei avvicinata alla mediazione linguistico-culturale.

Med2: Okay, io sono nata in Guinea, a Conakry, okay, sono in Italia da otto anni, dal 2013, a marzo.

Son venuta qui perché comunque cioè, ho i, ho mio padre qui, e quindi ho la famiglia qui, una parte della famiglia che è qui a <città>, proprio. Okay, non so se conosci la zona.

R.: Più o meno, sì.

Med2: Okay, io mi sono avvicinata alla mediazione perché cioè, quando sono arrivata io nel 2013, e vabbè... nel 2015 c'è stata, c'è stato questo bisogno di andare a fare le traduzioni... se non mi senti dimmelo.

R.: No no ti sento, ti sento!

Med2: Okay, c'è stato 'sto bisogno di far le traduzioni, okay, per i migranti, perché comunque quindi otto anni fa era una cosa appena cioè, non dico appena appena

cominciata, però vabbè, era fresca la cosa dell'immigrazione, no? Quindi una cooperativa ha contattato me, però attraverso una ragazza che conosco io, italiana, okay. Mi hanno detto: dai guarda vieni a fare le traduzioni per questa lingua.

Perché io di lingue ne parlo tre: cioè la mia lingua madre è il pulaar, okay, dopo io comunque sono cresciuta in Senegal, in generale io dico che son senegalese perché conosco più il Senegal che la Guinea quindi e vabbè. Però siccome il pulaar è parlato sia in Senegal, comunque il pulaar, la mia lingua madre è la lingua più parlata in Africa, okay? È parlata in tantissimi paesi dell'Africa e più o meno riusciamo a capirci, però il Senegal e la Guinea, cioè lo parliamo comunque questo pulaar; e il wolof, che è parlato in Senegal, anche in Gambia, però di più in Senegal; il francese, perché noi abbiamo sempre studiato il francese. Quindi io parlando queste tre lingue, mi hanno contattata, okay. E da lì è iniziata, cioè è iniziata... è iniziato il mio percorso, quello che è, andare a fare le traduzioni, soprattutto principalmente con gli uomini, con i ragazzi. Dal 2015 al 2017 ho fatto soltanto traduzione, okay, per i ragazzi, ripeto. Io con le donne purtroppo non ho avuto tanto a che fare. E dopo, dal 2017 ad oggi, sono, cioè faccio l'operatrice nei CAS, nei centri di accoglienza, su <città> okay, e anche su <città>. Però continuo sempre a fare comunque la mediazione dove c'è bisogno, quando mi contattano io ci vado.

R.: Certo.

Med2: Sì, sì, quindi così.

R.: Ho capito, va bene. Eh per, appunto, cominciare a fare questo lavoro hai seguito dei corsi di formazione, tirocini? Non so.

Med2: Okay. All'inizio non non, all'inizio siccome c'era veramente emergenza, non credo che le cooperative in quel periodo eh avevano pensato che c'era bisogno ecco di andare a fare dei corsi, o comunque farsi delle formazioni perché non non ci pensavano okay. Ma andando... si sono resi conto che comunque c'è, c'era bisogno di andare a far delle formazioni, dei corsi, perché magari non tutti come te magari che sono andati a scuola a studiare quella roba lì, riescono a farla, okay. Quindi hanno detto: aspetta, vediamo, adesso bisogna fare dei corsi a questi mediatori-traduttori. Perché noi tendiamo a confondere traduttore e mediatore, okay? C'è questa differenza che magari

tanti di noi non riusciamo a capire e menomale che adesso piano piano, non adesso, ma da tanto, hanno iniziato a fare i corsi per noi. E menomale ecco, io dico menomale, perché così almeno riusciamo a capire tante cose. Soprattutto io che sono nei CAS, nei centri di accoglienza che li vivo, è anche, è un aumento, un qualcosa in più per me fare questi corsi.

R.: E pensi per esempio che ci siano delle aree che non hai ancora magari avuto l'occasione di studiare, diciamo, che senti che dovrebbero essere approfondite?

Med2: Io per il momento magari le donne con vittima di tratta, okay? Cioè non... ma ripeto perché non ho avuto a che fare, perché cioè io ho visto poche donne, con cui per cui sono andata soltanto a fare la traduzione e basta, okay? Però noi avevamo anche un altro centro di accoglienza a <città>, che purtroppo è chiuso, ma lì c'erano tantissime donne e mio marito ci lavorava, quindi un pochino di cose le so, però mi piacerebbe tanto approfondire, capire quel quel tipo lì, quel genere di... non so bene la parola... quell'area lì.

R.: Sì, sì ho capito e vabbè, questa è una curiosità mia, insomma, se... Ecco, mi ha detto, appunto, che tuo marito lavorava con queste donne e hai mai sentito magari di sue esperienze, ti ha raccontato eh magari, come è appunto il lavoro? Perché diciamo che io mi chiedo se, e era una domanda che volevo farti, se secondo te il fatto che sei una donna, il tuo genere influenza comunque il tuo lavoro, cioè se noti delle differenze, magari quando lavori appunto mi hai detto che lavori più con ragazzi, però magari nelle occasioni di più lavori con le donne, se noti delle differenze rispetto a quando lavori con degli uomini, o se magari, appunto, attraverso le esperienze di di tuo marito, sai se ci sono delle dinamiche un po' diverse?

Med2: Io credo, credo di sì, credo che ci sia una differenza tra maschi e le donne, soprattutto il percorso loro del viaggio. Io inizio da lì, okay? Perché per me già loro son coraggiose, le donne son coraggiose a intraprendere quel quella strada lì, okay, dalla Libia, sapendo tutto quello che succede in Libia. Ma io dico sempre: una persona che scappa via dal proprio paese e sa quello che magari va a subire, perché subiscono, bisogna dirlo, e... hanno il coraggio, e hanno bisogno, perché veramente ne hanno bisogno, okay? Quelle poche donne che io ho visto sono donne che sono state

maltrattate, perché magari sono donne, il genere okay? Soprattutto, qui in Libia –non dico che i ragazzi non subiscono, cioè non non soffrono, non li maltrattano, non sto dicendo quello– però credo che siano le donne a soffrirne di più, perché la donna è la donna. La donna viene stuprata come vogliono loro, la donna viene usata come vogliono loro, okay? Finché non hanno quello che vogliono e la lasciano libera. Ma quante donne, io mi chiedo, quante donne sono morte là? E ripeto, non soltanto le donne, anche gli uomini. Però credo che sia la donna sia più debole rispetto all'uomo a fare questo questo questo viaggio, quindi sì.

R.: Ho capito, e e pensi che che per le persone con cui lavori tu sia un punto di riferimento, comunque una figura... senti che il tuo lavoro è apprezzato dalle persone con cui lavori? O magari non so ti son capitate delle occasioni in cui c'era qualcuno che non voleva quasi che tu fossi lì a fare la mediazione?

Med2: I ragazzi di solito sì, perché anche io li capisco eh ogni tanto, perché magari un ragazzo preferisce un uomo, che ci sia un uomo. Un esempio banale: il ragazzo arriva, c'è problema di non lo so infezione, ha problemi comunque nelle parti intime, no? Okay, magari preferisce parlarne con un uomo che con me. Ma io capisco, ma soprattutto i ragazzi che vengono dall'Africa, dalle mie parti, okay. Perché noi non siamo stati cresciuti così che la donna comunque deve sapere certe cose dell'uomo, quindi c'è 'sta cosa qui, che loro prima di capire che: guarda io sono qui per lavoro, sono qui per aiutarti, ma non come donna, come quella che vedi, quella che vedevi a casa tua, ce ne vuole di tempo, ce ne vuole di tempo veramente. E mi dispiace di questa cosa qui, perché vabbè, sono cose per cui io li potrei aiutare, ma loro non capiscono e dicono "No, io voglio un uomo" e mi dispiace per questa cosa qui.

R.: Certo, certo. E quindi, appunto da quello che mi hai detto mi viene da chiederti se appunto pensi che quindi in alcune occasioni il tuo il tuo genere ti sia proprio da ostacolo, perché appunto se se ti trovi in situazioni in cui c'è qualcuno che dice: "No, preferisco un mediatore uomo", immagino che comunque appunto, sia una sorta di ostacolo, però, allo stesso tempo mi immagino che in altre occasioni sia un punto a favore. Non so, come percepisci il fatto, se pensi non so, magari che si crea maggiore empatia, maggiore fiducia... non so.

Med2: Okay, io io ripeto, come te l'ho detto all'inizio, all'inizio è normale che che loro pensino così, okay, ma piano piano basta che loro si abituino a vedere te, okay, lì e loro nella loro testa allora c'è questa persona. Se io sto tanto male, se non parlo con questa persona qui, magari il mio male non lo risolverò mai, okay? Quindi è una questione di abituarsi a vedere lì la persona, a vedere lì quella donna, okay, perché io mi sono sentita dire una volta: "Ma guarda che sai che sei donna, in Africa non si comporta così così eh eh eh!" E dopo lì la mia coordinatrice che vabbè, lei sta a <città> e tutto, ha detto: "Io non vi permetto di dire queste cose qui perché che sia donna, uomo, quello che è, lei è qui come lavoratrice, fa il suo lavoro, punto e basta. Non c'è uomo, non c'è donna, non c'è questa differenza qui dentro. Siamo tutti uguali, okay? Se voi nelle vostre case è così, qui in un altro modo, funziona in un altro modo.". E dopo io ho visto che comunque... perché avevano bisogno di questo tempo di realizzare che comunque sono arrivati in un altro mondo diverso da quello che hanno sempre vissuto, diverso da quello che hanno sempre visto, perché sì, okay ogni tanto bisogna fare dei cambiamenti per scoprire l'altro lato del mondo, perché serve.

R.: D'accordo.

Med2: Spero però di essere chiara.

R.: Sì sì, assolutamente! E allora ecco e volevo chiederti: come come si fa a tracciare, diciamo il confine nel tuo lavoro, fra la il ruolo professionale e la tua persona? Nel senso, mi immagino che ci siano situazioni in cui magari se senti delle storie particolarmente pesanti ci sia comunque un forte coinvolgimento emotivo, quindi diciamo come come si fa a capire fin dove magari ci si può spingere per aiutare un'altra persona?

Med2: Mh mh, prima di tutti io sono persona, sono una persona, okay? E grazie grazie a Dio, perché una persona non può essere altro che una persona, voglio dire, no? E sentendo le storie ovviamente capisci quello che, tante persone, ma non dico tutti, ma tante persone capisci il loro dolore e lì e all'inizio io ho sempre pianto con loro con chi piangeva, ho sempre pianto con quella persona. E a sentirne tante, di storie, okay hai un po' il cuore, magari, come dire... dopo un po' riesci a contenerti comunque, perché ne hai sentite tante, okay? Ma all'inizio veramente quando si sfogano –perché si

sfogano, perché hanno bisogno– e te stai lì: oddio sì, quindi, hanno vissuto tutto questo? Oddio, ma in quale mondo, da dove vengono questi? Capito? Sì. Ecco comunque come persona, come umana, ho sofferto con loro e soffro ancora con loro, però magari adesso lo dimostro di meno, non per cattiveria, ma perché devo concentrarmi a capire quello che mi dicono loro, quello che... sì sì, devo capire loro, ecco. Però all'inizio è stato molto difficile.

R.: Sentivi che appunto, in qualche modo... appunto sì me l'hai detto piangevi con loro, quindi proprio sentivi che, cioè le loro esperienze traumatiche che ti raccontavano, avevano... cioè le sentivi comunque molto vicine.

Med2: Certo! Certo.

R.: D'accordo. Ehm, allora, un'altra domanda, sto guardando quello che mi ero scritta. E quindi, per esempio, appunto mi hai detto che lavori nei CAS, non se vuoi raccontarmi un po' del tuo lavoro in generale lì come si svolge, quello che fai?

Med2: Okay, il lavoro nei CAS è comunque fare l'operatore, star lì con i ragazzi, okay? Innanzitutto, perché li devi assistere, ma cioè nei CAS, perché sono diversi i CAS, okay. Noi siamo in un CAS dove ci sono comunque cinquanta ragazzi, okay, accolti. Loro abitano lì, è la loro casa, vivono lì, ci dormono, fanno tutto lì, okay? E noi li assistiamo quando hanno bisogno, quando stanno male, in tutto, okay? In tutto, praticamente un *tutor* siamo, okay, la loro guida quando arrivano qui in Italia, e gli insegniamo come come prepararsi per il futuro loro okay? Perché deve essere così. Li accompagniamo e stiamo con loro. È questo il lavoro, quando dico assistenza vuol dire anche quella medica, assistenza legale, perché poi praticamente vengono qui, ma dopo hanno bisogno dei documenti per poter far tutto qui in Italia. Legale, medica, ma tutto, come muoversi nel territorio. Perché io all'inizio ti dico magari ti porto in macchina, okay? Ti porto al Lago d'Augusto, per esempio, ma ti porto in macchina e ti faccio vedere, o magari ti porto in autobus la prima volta, così almeno la prossima volta quando ti chiamo, dico: "Ciao ci vediamo al Lago d'Augusto", te sai come fare ad arrivarci, okay. Vuol dire che io ti sto insegnando come come andare, come arrivare al Lago d'Augusto e tanti altri posti qui così. Veramente all'inizio preferivo usare gli autobus con loro, così almeno capivano più facilmente piuttosto che usare la macchina e dire: "Ah io ti

porto in macchina” perché lì se prendi la persona, la metti in macchina eh, la porti, cioè la prendi e la porti, la riporti e basta, non capirà mai dove va, come fa.

R.: Certo.

Med2: Così, sì. Questo cioè, quello il nostro lavoro, non facile, ovviamente, ma va bene.

R.: Sì, quindi l'obiettivo, appunto, è anche di dare comunque, poi cioè rendere queste persone autonome, nel senso che il percorso... non so bene quanto quanto è il tempo di permanenza, in un CAS.

Med2: Okay. I tempi di permanenza sono dai sei mesi ai due anni in realtà, però c'è chi dura di più, c'è chi dura molto di più perché dipende dal percorso che ha, dalle cose che deve fare, okay? Per esempio, prima quando arrivavano i ragazzi aspettavano molto prima di andare in commissione. Ma tantissimo, più di un anno, o comunque un anno. Adesso vedo in giro di sei mesi li chiamano, li chiamano subito quindi le cose si stanno velocizzando molto. Credo che è un bene per loro, perché una persona non ha piacere di star sempre in un CAS, ma cioè, aspettando un documento che non sa neanche se lo prenderà, okay? Quindi per noi questi tempi qui vanno bene, ecco.

R.: Certo. Ma lavori anche con dei minori o tutte persone maggiorenni?

Med2: Noi lavoriamo con dei maggiorenni.

R.: Okay.

Med2: Abbiamo avuto un caso, ma ti sto parlando del 2017/2018. Un padre che era arrivato con la sua bambina di due anni, la bambina. E basta. È stato l'unico caso che abbiamo avuto con i minorenni. Perché quando ci arrivano a noi i minorenni noi li dobbiamo segnalare e li spostano subito perché noi non abbiamo un CAS per minorenni.

R.: D'accordo, e mh e pensi che essere migrante tu stessa ti aiuti nel tuo lavoro? Perché ho notato per esempio... cioè mi chiedo se ci sarebbero, cioè immagino che ci siano

delle differenze, per esempio se appunto facessi io mediazione, avendo un percorso diverso dal tuo, perché ho notato per esempio che anche da <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale> appunto, le mediatrici, voi mediatici, di cui ho ricevuto i contatti, non siete italiane di origine, quindi mi chiedo se appunto ci sia una differenza secondo te in questo senso.

Med2: Ehm, credo di sì, perché una persona che viene dal tuo paese ti capisce di più. Prima di tutto per la lingua, okay? Ecco perché noi diciamo sempre: ragazzi, quando andate in commissione, e vi portano tipo un pakistano, vi portano un indiano, perché vabbè parlano la stessa lingua, però okay, va bene che parlano la stessa lingua, ma tutte le parole sono quelle, cioè sono simili? Magari no, okay? Diciamo sempre: “Te chiedi, se vedi che non capisci, di: non non capisco, non voglio questo, voglio un altro”. E te lo cercheranno. È giusto che sia così e hanno diritto.

R.: Certo.

Med2: Okay, anch'io sinceramente la penso così, se io dovessi, cioè se io dovessi avere questo tipo di percorso, anche io avrei detto voglio uno che parli proprio la mia lingua, del mio paese, non dico della mia città perché troppo difficile dopo, sì ma è giusto che sia così. Chiedere uno del tuo paese e che sia quello del tuo paese, perché quella persona che ti capisce di più. Se tu italiano okay, va bene, adesso impari il francese e tutto, ma magari io ti dico, capisco il francese ma chi ti ha detto che io sono andato a scuola? Okay? E vieni e parli con me il francese. Le cose basilari sì che riusciamo a parlarne, dopo che ci sono altre cose in cui non ce la facciamo. Tu ce la fai, io no, okay? Ecco perché è molto importante che ci sia proprio la persona del proprio paese.

R.: Sì, okay. E guarda, in realtà io non avrei altre domande, non so se se vuoi tu fare qualche commento appunto sulla tua esperienza nella mediazione sul tuo, sul tuo lavoro.

Med2: Altri... Il commento che faccio sul mio lavoro è che è un lavoro che mi piace, okay. Un lavoro però molto molto molto molto pesante psicologicamente, okay? Io dico sempre: dopo un po' bisogna staccare. Nel senso lascia e vai a fare qualcos'altro, se vuoi tornare torna. Perché io dopo un anno e mezzo avevo lasciato, okay. Sono

andata a fare qualcos'altro, sempre... io ho lavorato dopo in comunità con i minori ma facendogli la cuoca, perché mi sono diplomata all'alberghiero e vabbè.

Con quella comunità è durato un anno e ora sono tornata a rifare lo stesso lavoro di prima, però dopo due anni sono tornata ancora, ma sto benissimo, capito? Perché dopo un po' sinceramente, perché son tutte persone che vengono e si sfogano con te, ti raccontano. Magari noi avevamo, perché noi avevamo la reperibilità anche. Quindi c'hai sempre l'ansia, oddio, cosa succede? Cioè lavoriamo 7 giorni su 7, quindi praticamente lavorare h24 7 giorni su 7, era, perché adesso non lo è più. Quindi 'sta cosa l'ho sentita molto pesante, okay? Menomale che non... Però adesso magari me la vivo molto meglio perché sono abituata, perché ci son persone ancora che conoscevo dall'epoca, e dai, adesso le condizioni comunque pian piano stanno cambiando e sto bene, e sto bene.

R.: Va bene, d'accordo. Ehm, guarda un'ultimissima domanda. Pensi che appunto, per esempio prima mi dicevi che non hai ancora avuto tanta esperienza... che ti piacerebbe avere più esperienza nell'ambito appunto magari...

Med2: Delle donne.

R.: Sì, esatto. Quindi comunque pensi che sei... insomma sei sensibile, diciamo alle questioni di genere, tra virgolette. Ti interessano appunto questi aspetti, anche più legati al genere, ti piacerebbe lavorare appunto con delle donne che magari sono state, non so, vittime di tratta o vittime di violenza?

Med2: Sì, per capire come come, si si mi piacerebbe per capire come funziona, cosa si tratta, di cosa si tratta, per una mia esperienza in più, mi piacerebbe tanto.

R.: Va bene, d'accordo allora io direi che ho finito, non ho altre domande.

Med2: Davvero?

R.: Sì, e mi ha fatto molto piacere conoscerti.

Med2: Anche a me, e ti ringrazio tanto.

R.: Grazie della sua disponibilità di domenica, soprattutto.

Med2: Ah guarda, non ti preoccupare, è l'unica mezza giornata che è riesco a dare appuntamento, pensa però vabbè, dura soltanto per l'estate dopo l'estate ci sono. Dopo l'estate torno ad essere una persona normale, come tutti.

R.: Va bene, ti ringrazio tanto e poi sì quando hai tempo con calma la liberatoria, ma insomma non ti preoccupare.

Med2: Sì sì veramente oggi vedrò come fare. Ma perché non capisco quale sia il problema. Cioè mi sono svegliata, ho acceso il computer, adesso mi sono connessa con il telefono al computer e a stampante stampato, ma lascia stare. Vabbè, però vabbè, risolveremo anche questo problema.

R.: Va bene grazie mille.

Med2: Spero di essere stata chiara e di averti dato qualcosa, spero.

R.: Sì, sì, assolutamente. Grazie mille, buona giornata.

Med2: Dopo aspettiamo la tesi vogliamo leggerla!

R.: Bene volentieri, volentieri. Grazie mille, ciao, buona giornata.

Med2: Ciao, ciao, ciao.

### **Appendice 3.3-Intervista a Med3**

R.: Dove sei nata? Quanto tempo sei arrivata in Italia e perché ti sei interessata alla mediazione?

Med3: Ecco, sono nata in Messico e sono arrivata nel 1997 qui in Italia, insieme a mio marito e mio figlio. Mio marito è italiano. E poi mi sono interessata per la mediazione perché io mi sono vista proprio in quella situazione dello straniero che arriva a un paese nuovo e che deve inserirsi e cominciare da zero no, quindi... In quel momento lì ancora non sapevo esattamente cosa fare, che lavoro fare, perché qui non potevo fare quello che avevo fatto nel mio paese e quindi per me è stato proprio proprio per me giusto, no? Mi sono subito interessata e ho fatto un primo corso, un primo corso di mediazione, tanto tempo fa, mediazione culturale.

R.: E posso chiederti per curiosità che lavoro facevi in Messico?

Med3: Sì, facevo... Cantavo in un gruppo con i miei fratelli, facevo la orchestra! Ho sempre fatto quello. Quindi anche quando mi hanno detto che nella mediazione c'entra anche la cultura, la musica, era proprio proprio quello lo mio. Mi sono interessata e non mi pento perché veramente questo è un settore bellissimo e non è tanto...

R.: Mi senti?

Med3: Sì, sì, Serena mi senti?

R.: Sì sì sì sì.

Med3: Ogni tanto c'è una caduta.

R.: Non c'è problema.

E per...quindi appunto, mi hai detto, hai fatto questo primo corso di formazione, quindi hai fatto formazioni, appunto dei corsi, tramite non so, associazioni, cooperative?

Med3: Sì, guarda nel 2000...uff sono una delle prime mediatrici! In quel tempo che dicevo che ero mediatrice tutti mi dicevano: “Ma cosa è quello?”, ancora non lo sanno, quelli tempi ancora di meno! Bene, il mio primo corso l'ho fatto nel 2000, era un ente di formazione che si chiamava <nome ente di formazione>, che è qui a <città> e si chiamava “facilitatore interculturale”, quindi quel tempo non si chiamava neanche mediatore culturale. Adesso le ore, non me li ricordo il tot di ore, però è stato interessantissimo perché eravamo donne, anche anche maschi, alcuni maschi di diverse parti del mondo, no? Quindi, oltre che mi interessava l'argomento del corso, lo stare in contatto e conoscere tutte queste persone, anche perché parlavamo un po' della nostra cultura, della nostra storia e quindi è stata una cosa molto molto interessante questa tutta questa diversità, no, che c'era dentro. E poi da lì, non so se ti può interessare, ho fatto uno *stage*. Te sei di <città>, Serena, o dove abiti?

R.: No, io in realtà sono toscana, però da cinque anni abito a Forlì perché ho fatto la triennale di mediazione linguistica e adesso sto facendo interpretazione, sempre a Forlì.

Med3: Va bene, va bene no, perché ti volevo dove avevo fatto tirocinio però, visto che non conosci, allora non è molto importante... sì.

R.: E appunto, mi hai detto, donne, uomini e nella tua esperienza in questi anni hai notato che ci sono più mediatrici o più mediatori, di solito?

Med3: Guarda, adesso più che altro è un misto, ho notato che è un misto, perché ormai il *target* o o il il volto degli stranieri sono diversi, no? All'inizio quando ho cominciato venivano le famiglie, o venivano per il lavoro, c'era il “Decreto flussi”. Adesso mi sembra che il “decreto flussi” non ci sia e più che altro gli immigrati sono rifugiati politici, no? Sono richiedenti di asilo politico. E ho visto che ci sono anche tanti uomini, sia donne che uomini, anche perché ci sono, c'è bisogno di tutte queste lingue,

soprattutto dell'Africa, della zona da dove vengono. E lì non importa, no? L'importante è trovare le lingue, no?

R.: Certo, certo.

Med3: Sì, te lo dico perché quando ci riuniamo dopo nelle riunioni, no, per esempio con <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale> e lì vedo un pochino e siamo un pochino di di tutto. Forse siamo un pochino più donne, però ho visto anche tanti maschi ultimamente, sì sì, sì.

R.: Ho capito e poi volevo chiederti per chi fai mediazione di solito, quindi appunto quali sono magari gli utenti o le utenti con cui sei più in contatto nel tuo lavoro.

Med3: Adesso attualmente collaboro con diverse cooperative come <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale>, che si occupa delle scuole, che si occupa anche sui richiedenti asilo politico e che lavora anche con gli sportelli informativi, no? Magari quando arriva uno straniero che parla poco la lingua, quindi vado a fare una specie di, faccio la mediazione linguistica.

Lavoro con un'altra associazione che si chiama <nome associazione> che sta <città>, che loro si occupano dell'ambito sanitario e lì spesso vado in ospedale, nei diversi settori, no degli ospedali. Cos'altro? Collaboro anche con un'altra che sta a <città> e con loro pochissimo, però, però. Sì, con loro facevo anche le scuole in quella zona lì, la scuola di <paese>, <paese>, però con loro adesso praticamente poco. Più che altro con <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale>, che si occupa, ti avevo detto delle scuole, no? Si occupa anche delle scuole. Più che altro con quello. Traduzione, anche ogni tanto che mi inviano, sì. Ma tutto questo dal 2000 a adesso uff, sono passato tante cose, no?

R.: Certo.

Med3: Tante esperienze diverse, collaborazioni con altre cooperative, cooperative anche a distanza, che adesso magari non ci sono. E attualmente è calato tantissimo, è calato tantissimo lavoro, sì, non è come prima.

R.: E nella tua esperienza... non so perché, magari ho notato in altre occasioni che magari per le utenti migranti si fanno, si danno, cioè si fanno lavorare con le mediatrici diciamo, magari, però non so se è stato solo un caso. Perché appunto volevo chiederti se secondo te il tuo genere, quindi il fatto insomma... influenza il lavoro che fai? Cioè nel senso se secondo te ci sono delle dinamiche diverse, quando per esempio lavori con delle donne o quando lavori con degli uomini, o viceversa? Se magari noti che un mediatore uomo ha certe dinamiche con delle ospiti donne?

Med3: Guarda, mi sa che mi capitano di più donne donne, e pochissimi casi dei maschi e sinceramente con i maschi non è che mi sono trovata neanche male, sinceramente, no? Ti dico non è che molto spesso no, che faccio la mediazione con i maschi, però, fino a adesso, cosa ho fatto l'ultimo... l'ultimo ho fatto con il servizio minori, con un genitore, no, un maschio aveva dei problemi, no? Sì fra la coppia così. E no, nessun problema. E più che altro stranamente faccio la mediazione con donne, sì. E poi nelle scuole con i bambini, sia maschi che femmine, sì.

R.: E pensi che quando lavori con le donne, il fatto che anche tu sia una donna ti aiuti, perché magari, non so, si crea più empatia, si crea un rapporto che è percepito come più alla pari, o magari invece provi... magari ci sono degli ostacoli, perché non lo so, magari se senti delle storie particolarmente difficili ti immedesimi molto?

Med3: Sì poco tempo fa, qualche settimana fa, in ospedale, nel reparto di psichiatria c'è stata un colloquio con una psicologa e una ragazza che aveva sofferto violenza, no? Violenza domestica con il marito, no? Quindi è stato molto pesante perché doveva raccontare tutto tutti i dettagli, no, alla psicologa. E questa ragazza ogni tanto si fermava, si metteva a piangere, no? E allora lì per che altro mi sono sentita alla fine soddisfatta, perché credo di averla aiutata, lasciando un po' il mio ruolo di mediatrice, un po' l'ho consolata, no? Le davo dell'acqua, le tenevo la mano, così, le dicevo delle parole dolci magari. E non soltanto un interprete così, una che traduce parola per parola, no? No, e conoscendo un po' la nostra cultura, no? Come siamo noi,

latinoamericani, siamo caldi, no? Ci avviciniamo fisicamente, usiamo delle parole speciali, dolci, no? E credo, mi sono sentita molto soddisfatta, perché credo di averla confortata e la psicologa ha sentito- in quel momento che veramente è stato pesantissimo anche per lei- alla fine, siamo riuscite, no, a portare avanti questo questo colloquio perché dovevo farle tantissime domande, no? Domande molto molto, molto intime e che andavano a proprio toccare, no, quella quella violenza che lei aveva avuto, no? E lì mi sono sentita soddisfatta. È la prima volta che ho fatto una mediazione linguistica su questo su questo settore diciamo, no? La violenza di genere. E infatti stiamo adesso stiamo facendo anche molti, molti corsi, no, con la cooperativa su questo argomento che è molto... c'è stato sempre, no? Sempre c'è stato, però adesso è più presente, no, dagli enti locali per tentare di aiutare queste donne, no, che soffrono la violenza di genere, sì. E quindi sì sì, mi sono avvicinata, invece più che una mediazione linguistica è stata anche culturale, una mediazione culturale perché siamo vicini culturalmente, no?

R.: Certo. E infatti poi un'altra domanda, che che a cui avevo pensato appunto questo fatto della della vicinanza, del conforto di cui hai parlato, è come magari stabilisci, diciamo un confine fra quello che è la tua professionalità, il tuo ruolo da mediatrice e invece magari il fatto che appunto viene da empatizzare, da avvicinarti alle persone con cui lavori, cioè immagino che comunque sia difficile mettere un po', appunto, stabilire un po' un confine.

Med3: Sì, beh, al momento quando ci sono queste cose cerco di di aiutare il più possibile di dare tutto e poi certo poi certo, c'è questo, questo confine, non dobbiamo dare il telefono. A volte mi è capitato con quest'ultima ragazza che a volte usciamo quasi insieme, dai allora chiacchieriamo di altre cose, così. Però poi basta, no? Cerco di non avere un collegamento, no? Sempre c'è in mezzo o la cooperativa o chi chi c'è di tramite.

R.: Certo.

Med3: Sì sì sì.

R.: E quindi ti sembra che ecco, magari anche in questo caso specifico, per dire, del colloquio che mi hai detto, ti è sembrato che il tuo ruolo sia stato apprezzato, cioè la ragazza apprezzasse il fatto che eri lì con loro, o anche in generale, insomma, nella tua esperienza ti sembra che il tuo ruolo da mediatrice venga apprezzato o magari ti ricordi di episodi in cui qualcuno era quasi infastidito dal fatto che fossi lì presente, che magari ti vivesse più come un ostacolo, che come un aiuto?

Med3: No, di ricordare no, non mi sembra. Anche perché l'intervento più pesante è stato quello, no, di questa ragazza qua, ma non l'ha presa male. Altre cose così non non mi sembra di... soltanto una volta che mi hanno chiamato dal tribunale, che proprio era una... dovevano fare, non come si può dire, il processo così no? E la persona detenuta non ha voluto l'interprete, capiva benissimo, si è rifiutato! Sono tornata a casa. Questo sì, altri momenti di ricordarmi no.

No e ad esempio io sono mediatrice per la lingua spagnola, per l'area medica e noi siamo poco richieste, è una lingua poco richiesta e siccome lo faccio molto spesso, allora quasi sempre quando mi chiamano sempre mi sento... un po' mi emoziono "Ah, che tutto vada bene!". Quando lo fai tutti i giorni tutto va così, poi a volte come non mi chiamano tanto, dico "Ah!" sento come un ricominciare.

R.: Certo.

Med3: Anche se in questo periodo mi stanno chiamano molto, mi sento... Sì no, lo spagnolo non è tanto richiesto.

R.: Ho capito e poi ecco appunto, hai detto prima che hai seguito dei corsi ai seguendo dei corsi su, appunto la con approfondimento sulla violenza di genere, quindi appunto volevo chiederti se hai seguito appunto nel corso degli anni dei corsi di formazione specifici, su quali argomenti e se invece pensi che vorresti approfondire delle aree, cioè senti che bisognerebbe che ci fossero dei corsi di formazione su altri aspetti che magari non ti è mai capitato di affrontare nel corso della della tua professione.

Med3: Sì, beh, allora, sì, noi siamo sempre in continua formazione. Ad esempio, nel 2006 abbiamo avuto la fortuna di avere la, avere la qualifica, no, del mediatore culturale, e lì si approfondiva su diversi settori della della mediazione. Poi ti dicevo,

adesso facciamo la violenza di genere e adesso che eravamo nel *lockdown*, anche sul carcere abbiamo fatto dei corsi sul carcere. Fra l'altro io all'inizio quando ho cominciato, ho lavorato diversi anni in carcere perché ho fatto parte di un'associazione che aveva uno sportello informativo e quindi facevamo spesso corsi.

Allora vediamo eh... sulla scuola anche abbiamo avuto tanta formazione e su alcune formazioni, adesso che potrebbe interessare...non so, forse anche delle tecniche, no? Le tecniche di approccio, no, per fare anche questi colloqui eh un pochino di più, no? Perché non so, come dicevamo, fino adesso mi è andato bene, però magari avere più tecniche di comunicazione per potere aiutare, nel campo della mediazione della mediazione linguistica, dell'interpretariato, sì sì mi interesserebbe perché no? Sì, la legislazione...

R.: E per esempio, appunto, quando sei andata a fare il colloquio con la psicologa che mi dicevi prima immagino che ti abbiano... cioè non so bene come funziona, ti hanno detto prima che si trattava di un caso di violenza di genere, quindi ti sei potuta preparare? O diciamo sei arrivata lì e hai scoperto diciamo sul momento di cosa si trattava?

Med3: Mi hanno detto che era una situazione molto delicata, però non mi avevano detto esattamente di cosa si trattava, quindi sul momento...

R.: E quindi immagino sì appunto, come mi dicevi, immagino che l'impatto anche emotivo sia stato abbastanza forte, magari anche sei stata... non so se ti ha un po' spiazzato, magari non avendo saputo, appunto, cioè avendo saputo solo che era una situazione delicata...

Med3: Sì, certo perché la ragazza piangeva tantissimo, si fermava, a volte non riusciva a parlare, allora anche confortarla. Mi è venuto un po' naturale, no?

R.: Certo.

Med3: Alla fine alla fine la vedevo un po' una persona molto giovane, la vedevo come una figlia, una sorella, no? Proprio penso che chiunque possa avere un po' di sensibilità. Se lo fai anche te, se ti viene naturale, no, il voler confortare, no? Una

persona che che ha sofferto tanto, ti viene così naturale voler aiutare. Sì, sì, no, no, no, non le tecniche proprio non ce l'avevo però. Però così sembra che la psicologa sia contenta perché ha voluto che continuassimo, no ha detto "Io la voglio lei perché continui". Sì sì anche perché noi latinoamericani siamo molto aperti, siamo fratelli, siamo molto vicini culturalmente così, comunichiamo bene.

R.: E ti capita di fare percorsi comunque lunghi, quindi magari di trovarti a fare interpretazione per le stesse persone più volte o è più una cosa, come si dice, occasionale, quindi magari non non segui una persona per tanto tempo?

Med3: Ma di solito è così eh, non seguo una persona per tanto tempo. Però, nel caso di precisamente di questa ragazza, siccome è incinta, allora mi sa che la dovrei seguire, perché già sono alcune volte che la vedo, sia quando faceva il colloquio con la psicologa. Adesso sta andando dal consultorio per seguire tutta la sua la sua gravidanza, mi stanno chiamando per quello. Non so fino a dove arriverò, la sto seguendo un pochettino.

R.: E in parte mi hai già risposto prima, però, appunto, pensavo: credi che sia stata più una questione di... diciamo bisogno, cioè linguistico, per cui appunto avevi lo spagnolo, ti hanno chiamato? O secondo te, comunque, dato il caso specifico di di violenza di di genere, hanno preferito scegliere una mediatrice, piuttosto che un mediatore? Non so se nella sua esperienza appunto fa differenza, se se secondo te comunque incide il fatto che tu fossi donna nel fatto che ti abbiano chiamato per quel caso specifico?

Med3: Guarda, questo caso qua mi sa che nella cooperativa per la lingua spagnola sono soltanto io, quindi non c'era un'altra opzione. Sì, perché per la stessa cosa lo spagnolo non è molto richiesto. E poi mi sa c'è un'altra, però siccome doveva essere in presenza, mi sa che l'altra non è voluta andare in presenza per il fatto di Covid, no? Io ho detto: "Sì sì, non c'è problema, vado". Quindi non c'è un'altra opzione, sono andata io. Sì sì, in questo caso con questa cooperativa sì perché siamo in due soltanto. O forse soltanto io non lo so quale sia la disponibilità dell'altra mediatrice.

R.: Va bene. E guarda in realtà io avrei finito le le domande. Non so se appunto ci sono degli aspetti, qualche commento che vuoi fare tu, qualche cosa che ti viene in mente nel che hai vissuto, insomma, nel corso del tuo lavoro, della tua carriera, diciamo.

Med3: Sì, ormai sì, allora, ma niente...Nonostante no, non si vive di questo, a me piace questo che sto facendo qua, la mediazione mi piace perché ha tante, tante sfumature, sono campi diversi. E anzi mi fa piacere, no, che tu abbia scelto questa questa professione, perché veramente vedrai che che si impara tantissimo. Non soltanto nella mediazione, ma anche tanti ambiti. È tutto è tutto un'avventura, la mediazione, no, molto molto molto bella?

Ti faccio i complimenti.

R.: Grazie!

Med3: No, e sicuramente se l'hai scelto, perché sei una persona sensibile, no? Perché serve anche quello, perché è un lavoro, un lavoro umano, un lavoro sociale, quello, non dobbiamo dimenticarlo. Siamo una specie, non dico di assistenti sociali, però sì, una specie così, no? Quindi non dobbiamo dimenticare mai, no, di essere sensibili, empatici e sì e penso che soprattutto dovremmo avere molta formazione su quello, sulla comunicazione. Come trasmettere, no, il fatto di essere vicino alle persone. E può darsi... Te quale lingua parli o studi?

R.: Io studio inglese e francese e ho studiato anche un po' di portoghese, però insomma, non tanto. Soprattutto inglese e francese.

Med3: Sì, ma secondo me sì è vero che la cultura ha a che vedere, però la sensibilità è la più importante, secondo me. Magari può essere anche una persona dello stesso paese che conosca perfettamente la cultura, se non ha la sensibilità, questo desiderio di aiutare... non credo che, che valga molto alla fine, l'importante è quello.

R.: Sì infatti mi chiedevo anche, perché io ho solo una brevissima esperienza di tirocinio che avevo fatto in un'associazione che si occupava di dei centri di accoglienza e mi sono resa conto che le mediatrici, i mediatori che lavoravano lì, per esempio, erano tutti stranieri e anche da <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di

migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale> mi sono stati dati dei numeri, insomma, mi sono stati dati i vostri numeri e ho visto che anche voi non siete italiane, quindi mi chiedevo appunto se in generale, si preferisse scegliere delle mediatrici e dei mediatori che sono stranieri, perché appunto sì c'è questa conoscenza di entrambe le culture, oltre che le lingue che è importante.

Med3: Conosco poche persone che siano proprio del paese che conoscono la cultura, tipo italiane, no? Conosco una ragazza che fa la mediazione per il cinese, magari qualcuno per l'inglese. Conosco poche, la maggioranza forse siamo stranieri. Perché chi ha studiato la mediazione, così come te, autoctona, forse fa più di coordinatrici delle cooperative.

Ad esempio, in <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale> noi ci sono tante ragazze che hanno fatto questa professione, studiato questa professione e stanno forse più più che altro coordinando queste cose qua. Però ci sono eh, però ci sono, e quelli che ci sono sono bravissime. Io tutte le ragazze italiane che fanno la mediazione, o che stanno nel coordinamento io non ho trovato mai una ragazza che non sia brava. Io con tutte mi sono affezionata con le mie coordinatrici, con le mie colleghe, no? Perché veramente li vedo così, li vedo che sono appassionate, studiano tantissimo, parlano benissimo la lingua, no, a cui si hanno dedicato, no? Non ho trovato mai una mediatrice autoctona che non sia brava o una coordinatrice, perché molte ti dico fanno la coordinatrice e fra l'altro si vive di più in quel settore lì. O forse non lo so, nella mediazione non so per il cinese, che è molto richiesto, l'arabo, forse. Però può darsi che se vuoi vivere di quello anche nella parte del del coordinamento, della progettazione, quelle cose lì forse ci siano più risorse economiche, si possa vivere un pochino. Non lo so, però infine l'importante è che se te hai la passione, la voglia sicuramente andrà tutto tutto bene, sì, e te lo auguro, te lo auguro, sì sì sì.

R.: Grazie, bene, io guarda, direi che non ho più domande, ti ringrazio molto, è stato un piacere conoscerti. Grazie mille per l'intervista.

Med3: Anche per me è stato un piacere, grazie a te e ti auguro sempre il meglio, il meglio e complimenti perché hai scelto una professione molto molto bella.

R.: Grazie, grazie mille, buona giornata.

Med3: A presto

R.: Buona giornata.

Med3: Anche a te, ciao ciao.

### **Appendice 3.4-Intervista a Med4**

R.: Grazie per avermi dato la disponibilità per questa intervista, grazie per la liberatoria, per il insomma, per il consenso e appunto, io sto facendo queste interviste a delle mediatrici perché per la mia tesi di laurea e quindi volevo insomma sapere un po' da voi la vostra esperienza sul campo, diciamo. E quindi mi sono appuntata una serie di domande. Comincio dalla prima che è molto generale su di te, quindi vorrei sapere dove sei nata, quanto tempo fa sei arrivata in Italia e com'è che ti sei avvicinata alla mediazione linguistico-culturale?

Med4: Eh perché prima ti ho fatto la domanda sulle crocette [della liberatoria per il trattamento dei dati] perché anche questo è un po' un po' conoscenza, un po' mediazione, perché i gesti dei paesi, poi anche dipende come interpretarli. Per le crocette è diverso. Per dire che qua in Italia per elencare delle cose partono come? Devono aprire, no? (fa gesto di contare con le dita, partendo dalla mano chiusa a pugno e tirando su un dito alla volta) 1, 2, 3, 4 no? Invece nell'Unione Sovietica, lì parti viceversa. La mano aperta e cominciano a piegare le dita dal mignolo 1, 2, 3, 4, 5 no? Queste cose qua. Quando ti chiamano fanno 'sto gesto qui: vieni, vieni. Invece lì questo gesto qua vuol dire stai lì. E quando mi facevano: "Med4 (fa gesto di chiamare con la mano)" io stavo lì. E quindi queste cose qua... anche sulla crocetta. Se io barro, se metto la crocetta su 'consento', vuol dire che l'ho cancellato e vale tutto quello che rimane libero.

R.: Ho capito, ho capito sì sì.

Med4: Per questo ancora la... funziona ancora lì. Io a volte proprio chiedo riguardo a... per questo son straniera, perché son strana! Non so mettere le crocette. E allora parte da questa cosa qui tutto. Che noi siamo tutti stranieri, le interpretazioni sono diverse e ci vuole tempo anche per abituarsi e però a volte non valgono gli anni. Io sono

arrivata qui nel 2000. E nel periodo dell'Unione Sovietica eravamo quindici repubbliche insieme, perciò io sono cresciuta nel paese multietnico praticamente. Avere qualcuno, in classe un bambino di un'altra età o meglio, che veniva da un'altra repubblica, da lontano era sempre un privilegio. Che avevamo i giochi diversi, le barzellette diverse, era sempre benvenuto. E quindi mi ero abituata così. Che poi dire: l'unione fa la forza, in questo siamo così diversi, per questo siamo uniti, trovare la forza in questo. Per questo siamo così ricchi, perché abbiamo tanta cultura, tanta architettura, tante storie e stiamo bene insieme. Nata e cresciuta lì.

Poi, nel 2000 sono venuta qua e come tante donne dell'Ucraina, il sogno è di fare le badanti e fare le colf a casa, nelle famiglie italiane. Andava di moda, c'era bisogno, prima sono partite le donne... insomma, quelle robe lì, poi sono andati polacche, tutte le più vicine i paesi, romene e moldave, poi siamo arrivate anche noi. Così ho fatto la badante, e mi son detta "la cosiddetta famosa badante". E poi... per un anno, poi sono andata via a trovare mia figlia, perché avevo lasciato la mia figlia. Io a ventotto anni sono rimasta da sola, che mio marito uscì per prendere il pane, è scomparso. Io adesso sono rimasta, mia figlia cresce. Quegli anni erano, molto duri, molto difficili. Scoppiato tutto in Ucraina, Ucraina ha dichiarato indipendenza dall'Unione Sovietica, insomma una crisi terribile. Non si trovava lavoro. Se il lavoro c'era, pagavano pochissimo, invece qua ti guadagni un po' uno ci pensa, vado un po' e poi torno. E così sono partita con questa idea che dovevo mandare mia figlia a scuola e non avevo soldi. Allora dai, parto in Italia, guadagno qualcosa dopo si vedrà, così sono arrivata qui. Però dopo un anno non hai con cosa tornare, perché non è che hai guadagnato per chissà quanto.

R.: Certo.

Med4: Poi la vita è andata avanti senza di te, amici tutti quanti, per questo è difficile. Non hai di cosa tornare, dopo due o tre la gente è stata abituata a stare senza di te, hanno fatto nuovi amici e se c'erano mariti lasciati, hanno trovato le altre donne, le mogli insomma, e le famiglie si rovinano. E così sono partita, sono stata un anno. Avevo mandato mia figlia a scuola, ho trovato una scuola buona, un ginnasio. Ero andata, io torno di qua di là, non è che ho guadagnato chissà cosa, poi mio babbo è morto, poi sono rimasta da sola, non avevo un appoggio forte e ho deciso di tornare di nuovo qua. E così è stato. Sono tornata poi in Italia. Sono tornata perché anche il lato legislativo è molto difficile, perché anche per avere documenti non è facile, come

pensano molti più anziani in Italia, che qua appena arrivi ti danno tutto. Ti danno i documenti, ti danno mantenimento. Non è vero. La sanatoria non usciva ogni anno, come adesso, devi legalizzare la tua posizione. Così trovato un altro lavoro, sempre come badante e ho conosciuto mio marito attuale. Ho conosciuto un uomo perché sono partita già, quando sono partita sono partita proprio con altra idea. Sono partita già con l'idea di cercare di sistemare in qualche modo qua sistemarsi, no? Avere documenti perché il primo anno non mi interessa dei documenti. Basta che lavoro, prendo soldi me ne vado. Invece adesso era diverso, dovevo sistemarmi per poter portare i soldi. E quando hai un'idea in testa, l'universo ti aiuta! Ho conosciuto, mi hanno presentato questa persona e abbiamo cominciato a frequentarci, ci siamo piaciuti, però abbiamo fatto anche un anno. Io lavoravo sempre nel *weekend*, nella festa ci vedevamo e dopo un anno mi ha chiesto di venire a vivere con lui. Così mi sono trasferita a <città>, perché io sono stata due anni a <città>. Avevo la casa a <città>, con tutte 'ste romagnole, co 'ste donne, co 'sti anziani. Poi a <città>, ho fatto venire mia figlia per l'estate qualche volta. E poi quando ho avuto io già documenti, il famoso permesso di soggiorno che ci davano solo per un anno, poi ora che l'ho avuto secondo, ora che ho fatto la domanda per ricongiungimento familiare, ora qua... sono passati cinque anni. Così ho vissuto questo periodo terribile, il più brutto della mia vita senza mia figlia. Quando lei è venuta qua ha cominciato già alle medie e questa insegnante le ha chiesto di... ha chiesto a tutti di scrivere un tema su sulla mamma, non lo so se era dedicato al giorno della mamma, non me lo ricordo, ma comunque lei ha scritto di me. Quando insegnante ha letto queste cose, cosa ha scritto mia figlia, ha chiesto il mio numero di telefono e ha chiesto di venire. E io ho detto: "Oddio, cosa ha combinato mia figlia?!". Invece mi ha letto questo tema e ha detto: "Ma è vero che lei è maestra, è vero che lei sa ballare e cantare?" "Sì." "Ma è vero che fa qua fa là?" "Sì, sì.". E loro avevano alla scuola, questo progetto che si chiama Orizzonte, si chiamava, Orizzonte. All'epoca c'erano tantissimi...parlo di quindici anni fa, sedici anni fa, quando c'erano tanti bambini che venivano da paesi diverse. E allora ci provava un mediatore, un madrelingua che faceva assemblea che raccontava un pochino ai bambini di questo paese da dove veniva 'sto bambino. Qualche curiosità, qualche cosa di bello, qualcosa di brutto, insomma, un po' così si parlava, domande e poi si facevano laboratori. Com'era la primavera? Quando eravamo vicino a Pasqua e da noi in paesi di lingua slava c'è questa usanza di decorare le uova, tanti anni fa non c'era. Non c'erano queste uova decorate dappertutto. Mi ha chiesto di partecipare a questo progetto, questa

insegnante di mia figlia mi ha fatto conoscere questa responsabile. E così sono entrata a far parte dell'associazione multiculturale che si chiama <nome associazione>, adesso sono vicepresidente.

E all'epoca avevamo convenzioni con enti pubblici, con Comune di <città>, con Provincia di <città>, con Caritas avevamo dei laboratori, degli sportelli, su tutela di minori, un carcere. Insomma, tantissimi, tantissimi, tantissimi sportelli, tantissimo lavoro. E nella scuola per fare per spiegare questi bambini, perché vengono qua tutti questi stranieri.

Erano erano tempi strani, diciamo, perché erano visti molto male tutti questi stranieri e sembrava che siamo tutti qua in Italia, e non è vero, perché la gente migra dappertutto, c'è questa migrazione dappertutto, insomma, io ho cominciato così. Facendo le uova, decorando le uova. E a <città> c'è sempre molte interazioni, era molto, partecipavano tutte le comunità presenti sul territorio, era bellissimo. E io andavo anche... mi chiamavano, avevo un laboratorio chiamato "Coccodecor" e allora ero chiamata: "Ah sì, la signora delle uova!! Papà papà guarda, guarda, la signora delle uova".

E allora facevamo queste cose, e poi mi hanno affidato dei sportelli, ho fatto dieci anni, ho tenuto lo sportello per la provincia di <città> Rimini, che era <nome di un servizio per le donne>era proprio un piano, un servizio dedicato alle donne non sono alle donne immigrate, in generale, e lo sportello delle donne immigrate lo portavo avanti io. E là c'era, c'era il CAS, c'era...organizzazione della famosa associazione antiviolenza, però erano per tutte tutte donne, non solo per le donne immigrate. Così e poi già, insomma sono rimasta con loro e poi piano piano mi sono allargata nei lavori.

R.: Ho capito. E come hai detto che si chiamava questa associazione multiculturale, che non ho sentito? Come si chiamava?

Med4: Non ho capito, cioè sento male.

R.: Eh anch'io non sento tanto bene. Come si chiamava l'associazione multiculturale che mi dicevi prima?

Med4: <nome associazione>.

R.: Ah, <nome> okay, va bene, ho capito.

Med4: <nome associazione>.

R.: E quindi appunto, diciamo che l'esperienza te la sei fatta sul campo o hai anche seguito per esempio dei corsi di formazione per fare mediazione?

Med4: Sì sì sì. Ho fatto la scuola, sono diplomata. Noi invece abbiamo fatto la scuola, quasi un anno che c'erano lezioni, c'erano tanti professori che venivano da Bologna, dall'università. E hanno dato il diploma, la qualifica che sono proprio come professione mediatrice culturale. E c'erano esami, c'erano stage, insomma tutto tutto molto scolastico, come si deve. Sì sì l'ho fatto, l'ho fatto, era l'unica volta che hanno fatto questa in questa scuola che era organizzato dalla Comunità Europea, non solo dalla provincia, dalla regione, proprio addirittura della Comunità Europea.

R.: Ho capito.

Med4: Eravamo molti, eravamo più di quaranta persone che hanno fatto iscrizione e siamo entrati in quindici.

R.: Okay! Ho capito e quindi poi, nel corso dei tuoi anni di lavoro per chi hai fatto mediazione? E tuttora per chi fai mediazione, con chi lavori?

Med4: Allora, mh eravamo a <associazione>, poi molti sportelli, praticamente qua a <città> e dintorni c'eravamo solo noi. Presso Caritas c'era qualcuno che però prenotava. Questa consulenza, questo questi sportelli dove chiunque poteva rivolgersi. Per dire, io personalmente dovevo raccogliere documenti, permessi, per ricongiungimento familiare che ti chiedono ogni cosa: la residenza, del casellario, della piantina di casa, dell'ufficio tecnico e metrico, insomma un sacco di certificati. Con passaparola mi hanno passato il numero di telefono di una persona attiva, che non era nessuno lui, non era un avvocato, non era un poliziotto. Era una persona attiva, sulla sedia a rotelle, te pensa! E poi mi risponde deve prendere quello, deve fare questo, devi fare di qua, devi andare di là, lui era un punto di informazione. E in effetti io, cioè

sono andata io per me. “Oh sei così sveglia, dai vieni magari lavorare con me!”. Era il mio primo lavoro come mediatore, ancora prima di mia figlia, per dire perché gli ho portato alcune donne, poi alcune sono passate a uffici, perché magari qualcuno parlava male, non riusciva a capire, allora un po', per un po' io ho aiutato lui e poi già quando ho fatto parte dell' <associazione>, dello sportello dove ci davano, ci davamo più informazioni, insomma, come fare dove fare. Avevamo elenco telefonico, cioè l'elenco delle documenti, magari ti arriva una donna incinta. “Ah, sono rimasta incinta, cosa devo fare? Come devo fare?”. Non sapevano niente, perché completamente diverso, no?

Partendo da cose banali, come mettere la crocetta, se hai un mal di dente. Se io non ho i documenti, perché erano più per queste questioni. Senza copertura sanitaria, assicurativa, insomma, non non potevano rivolgersi a nessun medico, se non a un privato se ti se ti prendeva, insomma. Eppure dovevano essere assistiti, perché la Costituzione a prescindere dalle leggi create dopo, il diritto umano ha il diritto di studio, di sanità e queste cose.

Per questo noi, cioè io ho fatto con <associazione>, con la provincia e adesso collaboro con molti, perché ti capita, magari di andare con un avvocato, con un privato che magari ti passa anche l'altro numero. Perché c'era un avvocato quando mentre noi facevamo la scuola, era un avvocato che è venuto a spiegare il testo unico del famoso legge di come sistemare la questione clandestinità, insomma, irregolari come diventano regolari, cosa bisogna fare, come tutte tutte... Quella legge dove lui spiegava. Quando aveva bisogno per tradurre, tradurre delle cose ha cercato una volta me e da quella volta lì non ci siamo più lasciati.

Nel senso che adesso fino a adesso lui si rivolge sempre solo a me e siamo andati a Bologna ad assistere le persone quando c'è davanti un giudice e anche al Tribunale di Rimini o a Forlì davanti alla Commissione. Anche loro preferiscono avere il traduttore loro, però lui insiste di portare con sé me. E noi andiamo insieme perché io poi non non viaggio da sola. Io viaggio con un mio amico vocabolario enorme Kovalev per russo e italiano, perché a volte... e poi chiedo sempre un po' di documentazione per prepararmi. Perché il mediatore deve essere preparato.

R.: Certo.

Med4: Non è una semplice traduzione. Perché per tradurre può chiunque che conosce la lingua anche un italiano o un tedesco se conosce russo o ucraino, perché no, può fare traduzione, no? Però mediatore non è un traduttore, mediatore conosce anche il luogo, da dove proviene insomma il paese, usanze, modi di... Conosce la politica, magari conosce la situazione attuale. Cosa sta succedendo lì, perché. Perché magari un gesto o una frase o un comportamento, un traduttore non lo sa spiegare. Per questo ci vuole un mediatore oltre a un traduttore. Che sa più cose. Le capisce e lo sa, non ti non non traduce senso letterale, parola per parola, no, ti dà un contesto completo.

R.: Sì.

Med4: Perché mi è capitato tante volte che io c'ho... che ha chiesto l'asilo politico, un russo, una persona complessa per sé, per sé insomma. Lui è un giornalista e la situazione è molto complessa e se ci si mette a tradurre cose è terribile, terribile, terribile. Non lo capiscono, non riescono a capire cosa vuole dire. Perciò non lo so... E anche Caritas, anche altre associazioni tipo <nome associazione>. Poi magari mh mh mh, assistenti sociali, o c'è il progetto <nome>, c'è il progetto <nome> per le scuole con inserimento scolastico e anche inserimento proprio scolastico non solo del bambino, anche familiare, perché anche la famiglia deve sapere vedere come funziona tutto quanto, insomma c'è, c'è molto da fare. E per questo il mediatore è un po' multietnico. E non c'è solo un traduttore. È un po' un po' tante cose insieme. Un po' psicologo e un po' la mamma, un po' sorella, un po'...deve essere anche usare un po' di pedagogia un po' psicologia, un po' ho filosofia, un po' tante, tante cose insieme.

R.: Certo. Ecco questo mi fa pensare a un'altra domanda, infatti che volevo farti, ovvero come fai nel tuo lavoro a, diciamo, tracciare un confine fra quello che è appunto la tua professione da mediatrice e invece poi, appunto, magari il coinvolgimento personale, le emozioni, il fatto, non so, magari di voler aiutare queste persone.

Med4: In effetti è molto difficile, specialmente quando non puoi fare più di tanto. Ci sono molti paesi che ti percepiscono come una professionista, no? Allora te sei in ufficio, io sono... però ci sono molti che arrivano e fanno: "Dai, ma non si aiuta tra i nostri? Dai dai ma dammi il telefono!". C'è un po' di tutta questa confidenza, familiarità, no? Che... io no però io sempre rispondo, specialmente ai miei compaesani

che fanno così. Magari ai miei compaesani dico: “Te? Che lavoro fai qui? Autista, muratore, qua e là. Vuoi essere pagato?” “Sì” “Vuoi essere trattato a dovere?” “Sì”. E io faccio la stessa cosa, non è che sono qui a fare la volontaria o quella buona che fa tutto, no? Io faccio il mio lavoro. Quello che di mia competenza e della mia possibilità sì, oltre no. Cioè, spesso e volentieri, c'è qualche operatore con te. Non è che il mediatore è buttato lì da solo, c'è qualche operatore che ti ha chiamato. E l'operatore soprattutto spiega, ti protegge in qualche modo, no? Che se si dà il numero di telefono a qualcuno è la mia volontà, decido io. Però il numero di solito non si danno a nessuno, perché sennò ti stressano, ti vengono a chiamare, stressare, fare. Eh...

R.: Ho capito.

Med4: A volte è complicato tracciare il confine. Sì, perché ti metti la maschera, fai un respiro e sei qui professionista. Come Maria de Filippi, no? Quando legge queste storie strappalacrime, no? E io sto lì e (fa finta di piangere) casa che mi... rido e tutta quella roba lì... Lei è impeccabile, ecco. Questo è un non so auto... Perché te sei al lavoro sei lì e devi fare così, poi magari esci la persona, ti giri e ti vuoi strappare i capelli!!! È difficile, difficile, cerchi di di mantenere, di non scendere sul personale, perché dopo non riesci a aiutare. E devi sempre cercare di mantenere la calma per il bene soprattutto dell'assistito, che non, dell'utente che non non devi perderti, perché magari uno viene con panico e tutto. Mammamia come sono ansiose le nostre donne dell'est! Tutte le cose, tutto quanto devono avere subito, adesso e come no e sennò. Calma, calma, un respiro, fare yoga. Tutto tutto. E il tono di voce fa tantissimo. Perché magari uno viene e urla, te cerchi di parlare di... piano tranquillo, così abbassa la voce anche la persona che viene, perché sono diversi problemi che arrivano a diverse persone. Qualcuno viene ubriaco, l'altro viene maltrattato, cioè...Mi si sono presentate a casa direttamente tante volte le persone che avevano bisogno. Cioè, devi subito mantenere questa questa calma, come dice la mia figlia, “Santa Pazienza, la mia mamma si chiama Santa Pazienza”. E e non lo so, forse c'è, non non per vantarmi, ma come in qualsiasi professione, no? Quando come dobbiamo andare da un medico cosa facciamo? “Conosci qualcuno? Conosci uno bravo?”, no? Perché ci sono tanti, ma noi vogliamo quello bravo, o una maestra, a scuola guida, dappertutto, o al ristorante dove si mangia bene, no?

Perché ci sono tantissimi posti, c'è tantissimi gusti e noi scegliamo quello che secondo noi è più bravo, che troviamo bene. Perciò, quando uno viene cerco sempre di essere anche un po' a posto, curata, no? Avere le unghie curate, il viso curato, i capelli a posto. Allora vieni, già trovano davanti una persona accurata che gli dà senso di benessere, no? Allora se sta bene questa allora mi dà, mi può dare più aiuto, non che arriva lì c'è una trasandata, appena svegliata, tutta spettinata. Questa non è in più di me, no? Sono tante cose, ma tante quelle sottigliezze che bisogna guardare.

Mi hanno chiesto di recente, cioè di recente, ormai è un anno che sto seguendo una persona che ha problemi mentali e allora nessuno non riusciva a farla parlare, perché non è della nostra... non è di <cooperativa sociale che si occupa di accoglienza di migranti e di servizi di mediazione linguistico-culturale>, non è di associazioni che seguono. E però da loro quelle fonti che avevano loro non riuscivano a... e allora hanno cercato persone altrove. E allora mi hanno detto una persona, donna, allora mi sono truccata, mi sono vestita con un vestito proprio, un abito, non pantalone, ho messo profumo. Vado lì, perché lo so che le donne dell'est ci tengono a queste cose. Vado lì, mi presento, proprio abbiamo cominciato a chiacchierare, come va, come stai? Perché aveva lei capelli rossi: "Ah anch'io ho capelli rossi, ma te li sei tinti da sola?" Na na na. Ho portato biscotti, "Vogliamo fare un tè?" Oh, tre ore, volevo andare via io!

Quando tornato operatore, scendendo le scale mi sono fermato ha detto: "Oh alla faccia che non parla con nessuno!" Cioè non riuscivo a andare via.

Perché ci devi pensare, cioè io non ho dormito ho fatto una riunione con tutti quelle persone che la seguono, quello psicologo con assistente sociale, che mi hanno spiegato un po'... io non ho dormito per pensare come che approccio posso avere, come posso partire, come devo fare. Perché è un lavoro che pagare pagano poco, non guadagni molto, per niente, però è un'altra soddisfazione. Soddisfazione soldi non c'è, ma soddisfazione che magari qualcuno sta meglio, questa c'è.

R.: Certo. E appunto mi hai raccontato adesso di questo lavoro con questa donna, ma pensi che in generale sia importante il fatto che tu sia donna nel tuo lavoro, cioè come pensi che... che dinamiche ti sembra che si creino, magari quando lavori con altre donne, oppure quando lavori con degli uomini, oppure bambini e bambine, se ci sono differenze in base appunto al al genere, nella tua esperienza?

Med4: Uomini... mi sono capitati anche gli uomini. Con uomo è un po' diverso, te non puoi permettere a sorridere troppo, no? Perché sennò ti capisce subito male. Sei cioè sei più composta, non fai tanto amica. Cioè, avevo uno anche sordomuto che ogni volta che mi vedeva, che ci vedevamo perché aveva bisogno di traduzioni, aveva bisogno di vedersi, insomma, che lo dovevo dare i documenti, perciò avevo anche la sua mail, sennò come facevo comunicare con lui.

R.: Certo.

Med4: Gli ho dato numero di telefono, la *mail*. Ecco. E allora volevo sempre offrire il gelato e allora quando finivamo magari 'sto scambio di 'sti documenti, una cosa l'altra, lui faceva: (fa gesto di leccare un gelato). Metteva la mano così e faceva: (ripete gesto). E faceva talmente ridere! Cos'è che andiamo a fare!? Con 'ste "slinguazzate"? E sì, più che uomini erano famiglie insieme. Però c'erano, c'erano c'erano questi uomini.

C'è questo qui, questo che mi invita sempre andare a mangiare sushi, sempre perché anche lui ha il mio numero di telefono. Uno che non riusciva a svegliarsi per gli appuntamenti che doveva andare per per fare il percorso, allora ho dovuto prendere il suo numero, chiamarlo, a volte anche andare a prenderlo perché sennò non si svegliava, non si presentava, così rischiava di perdere aiuto. Perciò ho dato il mio numero e ho dovuto accompagnarlo anche una volta in... dai carabinieri, che ha avuto un problema. E allora siamo andati dai carabinieri. Eh e lui è gay. Perciò-non per sottolineare, perché io non sottolineo mai queste cose- ma per dire che un maresciallo che ci ha accolti era un bellissimo uomo. E io sono sempre quella donna che non c'è, io sono lì, vado lì, non sono donna, io vado lì, sono Med4, mediatrice, traduttrice. E quando 'sto maresciallo è uscito per fare delle fotocopie. Questo quindi mi fa: "Oh bello lui bello eh? Oh". E allora io ho notato, sì, è vero, è vero che è bello che ci siamo messi di parlare come due amiche che questo qui era bello, era proprio un bell'uomo. E allora a volte ti capita così, scendere un po' sull'amicizia quella non so le cose da donna per dire, no? Ma quando ti presenti, cioè io cerco sempre di essere quella quella seria. Quella Med4 che dobbiamo capire cosa è successo: "Adesso vediamo, spiegami bene, raccontami, sì okay, vabbè aspetta, dai, aspetta con calma, su, pazienza".

E con qualcuno è già: "Sì, bello quello eeh". E le confidenze no, però sì, con... I maschi son maschi, ti vogliono sempre offrire qualcosa, ti vogliono sempre portare da qualche parte, dai, dai, dai, dai, ma io non non non ci vado, non non sento, non non voglio

perdere questa relazione operatore-utente, insomma, come mediatore, perché dopo fai fatica dopo.

R.: Certo. Eh, e cosa, come ti sembra che venga percepito di solito il tuo lavoro, appunto dagli utenti e dalle utenti, senti che ti considerano un punto di riferimento? Oppure non lo so ti è mai capitato che ci fosse qualcuno che dicesse: “No, io non ho bisogno della mediatrice, non voglio. Non voglio che nessuno traduca per me”?

Med4: No, utenti sono d'accordo, se sono quelli quelli casi particolari che hanno bisogno, anzi mi è anche capitato volta che c'era una signora, che dopo avermi vista una volta, perché mi hanno chiamato per tradurre le cose, però lei parlava molto bene anche inglese, perciò le ragazze riuscivano a comunicare bene, benissimo, anche senza di me. Ma come la signora è russa, per il primo incontro mi hanno chiamato anche me. Poi dopo, per magari delle piccole cose, delle delle informazioni che dovevano dare, non è che possono sempre chiamare me.

R.: Certo.

Med4: Facevano da soli. E e...certo punto, c'era qualcosa che lei lo voleva, loro non riuscivano a darli o capirla, insomma, lei si è agitata, ha detto: “Bom, da adesso io con voi non farlo mai più, parlo solo con Med4. Basta!” E quindi mi chiamavano anche alle due di notte. Perché signora magari puntava piedi, aveva le suoi momenti di isterica, che doveva andar via, che non le piaceva l'odore della stanza dove l'hanno messa, la doccia sporca, “Io devo andare via, devo andare via”. Io dovevo andare a calmarla. Perché utenti, se sono seguiti da operatori, ti considerano, cioè ti vedono un aiuto enorme, proprio con sollievo, no? Arrivano. Arrivano poi “Oh che bello che c'è qualcuno che mi capisce! Stavo pensando ma come faccio spiegarmi? Ma se non mi capiranno? Ma se...” Cioè per loro è un sollievo avere un mediatore, proprio mediatore, non solo traduttore, perché no come dicevo, ci sono tante persone che hanno studiato russo, o il cinese. Però se ti vedono la faccia slava, proprio del tuo paese, stanno meglio. E invece quando lavori allo sportello, non tutti ti prendono sul serio come operatore io. Quando facevo operatrice dello sportello alcuni, tutto dipende dalla formazione della gente, no? Dei basi che ce l'hanno, cioè la gente formata, se la gente ha studiato è diverso. Se uno viene dalla campagna, che ha fatto la scuola sì e no, arriva, vede una

che parla la tua lingua, è amica che ieri siamo andati insieme a a mungere le mucche, no? Non c'è questo distacco, non c'è questo rapporto, non ti percepiscono come sei una che lavori e non puoi dare il numero, oppure non puoi uscire a fare, accompagnare, girare.

Sì sì non sei amica, insomma, ci sono queste... però la maggior parte delle persone sono sollevati quando vedono...

R.: E pensi che che il fatto di avere anche tu stessa un passato di migrazione, comunque ti aiuti in questo? Perché mi dicevi comunque appunto dell'aspetto anche culturale del lavoro, pensi che sia importante?

Med4: Sì, sì, sì, sì sì. Avendo vissuto tutti questi difficoltà, no? Conoscendo tutti gli ostacoli di persona, io capisco meglio gli altri, perché come dicevo no, da cose banali semplici che qui danno per scontato, no? Tu sei cresciuta qui, è normale, però non è mica tutto tanto normale per gli altri, no? Come per senegalesi è normale andare in giro tenendosi per la mano due uomini. Qua se ti vedono due uomini tenersi per la mano è già "Eeh!". Adesso un po' meno, ormai il mondo si apre sempre di più, mentalità si apre di più, le persone anziane tradizionali sono sempre di meno, i giovani sono più aperti, sono più disponibili, sono cioè il futuro migliore. E non si scandalizzano, vedendo due mani, due persone. Poi io con mia amica una volta eravamo in macchina e lei voleva fare qualcosa e allora ha allungato la mano, tipo per abbracciarmi, perché cioè diceva qualcosa tipo "E allora dai dai raccontami, eh!" Ha fatto così con capelli, insomma, come se fosse da fuori sembrava che mi sta accarezzando, no? Oh, ci hanno suonato! Hanno suonato, di tutto e di più. Invece non non è, non è così, insomma, bisogna essere aperti, bisogna sapere in tante cose dove può essere difficoltà, in che cosa. Anche come impostato, la sanità è diverso, come è impostato la scuola che devi cambiare tutti quelli tre edifici, quanti anni, riunioni, ricevimento a scuola anche. È diverso, uno deve fare questo, deve fare i colloqui, è tutto diverso.

E questo ho passato io di persona e posso capire, lo so già, posso suggerire che lo so da dove partire, quando mi si presentano una famiglia che non sa niente di niente, anche dove si prende l'autobus, anche il biglietto, sono cose semplici. Anche questo modo che fanno la pausa pranzo, i negozi chiusi anche questo si meravigliano tutti, vengono qua e si meravigliano che alla mezza, all'una si chiude tutto fino le tre/le quattro, anche

ristoranti no, c'è l'ora di pranzo, alle tre cucina chiude e poi alle tre si chiude e poi si apre lì. Come alle tre si chiude? Perché all'est magari se ti invitano a festeggiare il compleanno ti invitano per le quattro del pomeriggio. E comincia tipo pranzo/cena che piano piano si trasforma in cena.

E se non sei invitato a casa ora cena non puoi presentarti in casa della gente senza preavviso o rimanere a mangiare perché puoi anche non trovare un piatto per te, se magari qualcuno si mette a mangiare te lo chiami, ti dicono "Scusa, sto mangiando". Oppure: "No, no, guarda adesso non non posso, non esco dai passa dopo, passa domani", ma non ti invitano mangiare. Gli Slavi e i Latini se uno ti presenta ora di cena. "Ah, bello! Certo, come no, vieni, vieni sì sì dai dai, sei uno di noi" cioè è diverso un po' l'approccio. Almeno io ho visto questo qui, Napoli dicono che laggiù è un po' diverso, io non sono vissuta mai nel sud Italia, sono sempre stata qui e qui c'è un po' questa distanza, c'è questo modo, no? Che ho visto anch'io quando facevo la badante, che c'è un amico magari della famiglia dove stavo, cioè all'ora di cena, via via tutti via. "Dai magari rimani" "No, no, c'è la mia mamma che mi aspetta no, no." "Allora vedi, telefona che non vieni" "No, no, io ho detto che arrivava, che preparava anche per me". Per me era strano che preparava per te, cioè la metti in frigo, no, mangi domani. E poi ho capito perché magari è una bistecca che domani non è più bona, cioè non non la metti via, anche questo bisogna sapere la cucina. Cosa che ti prepara? Cosa ti cucina? Se ti fa cassoni, magari ti fa un cassone, ti fa due cassoni. Non è come ha fatto una pentolona di polpette e ti ha messo lì. Sono sono tante cose diverse che bisogna sapere, metterli lì, nella nel tuo bagaglio. Perché come noi siamo tantissime donne, e io della non smetterò mai di ringraziare quella responsabile, <nome della responsabile dell'associazione multiculturale>, perché lei un'italoargentina. Genitori sono italiani, immigrati in Argentina. Lei invece è nata a Buenos Aires e stavolta è immigrata qua in Italia. E allora è avvocato. E lei ha creato molti questi sportelli molto molto uffici, e ha creato questa associazione dove eravamo solo donne, ma tantissime nazionalità e fino a adesso ci vediamo e quando ci vediamo non solo per mangiare, soprattutto mangiamo le cose tipiche che ognuno porta, che ti conosci la cucina.

Poi facciamo un tema, sempre a tema, che si racconta qualcosa. Oppure quando ero presente durante... lo facevano che raccontavano di loro paese, o durante laboratori e si facevano delle cose e è bellissimo e ho saputo tantissime cose proprio raccontate di prima persona e non come turista, no? Perché quando vai in un paese come turista è diverso di come uno che vive.

Perché bisogna viverci, bisogna sapere tutte le problemi, come è lavoro, come le tasse, come è l'appartamento, come documenti, come avere la posizione regolare, cioè è diverso dalla leggerezza, quella spensieratezza. A me è capitato che le donne che arrivavano qui, perché nel per un mese, perché magari la mamma faceva la badante e li faceva venire d'estate, no?

Venite d'estate, loro venivano d'estate, "Tutto bello, tutto vero, oh come vivete bene, uh che bello tutto, come si sta bene, tutto buono!". Poi magari provavano di rimanere qua e dicevano: "No, no, no, no, no, io me ne torno a casa!". Perché non non tutti possono spostarsi, rimanere, apprendere. Io conosco la gente che sono vent'anni che son qui, ma se una volta all'anno non ci vanno "a casa", che chiamano fino a adesso casa non stanno bene.

Io non lo so da quant'è che non chiamo Ucraina casa. Perché non non non me lo sento più, anzi, l'ultima volta che sono andata due anni fa, perché anch'io ci vado perché c'è la mia mamma, mio fratello, poi magari hai dei di di problematiche da da sistemare, però non perché mi sento proprio bisogno. Adesso sempre di meno di meno di meno di meno di meno.

E ci sono le persone che non sono mai staccate, ancora, sentono proprio quel bisogno di andare. Io due anni fa, quando sono tornata dall'Ucraina sono atterrata a Milano e proprio oh! Mi sono trovata il pensiero, oh sono a casa. Cioè la lingua che conosco, gente che conosco, gesti che conosco e profumi e scritte. Mi sento più a mio agio, mi sento più casa qui. Poi mi sono fermata al barettino, ho preso il caffè, ho detto "Mhh quanto è buono!" e il barista mi fa: "È molto che manca dall'Italia?", "Sìii". Cioè li capisci, queste cadenze, questi accenti queste cose qua, perché vuoi star bene no? Se uno sta bene nel posto dove sta anche il posto comincia amarti. Non puoi stare qui vent'anni e dire: "Ah, ma da noi, a casa, ah ma lì, ma loro, ah ma noi". Vivi male, vivi male perché un conto è che sei qua per lavoro e tutta famiglia... cioè conosco anche così persone che lavorano, magari vent'anni, però solo lavorano. Lavorano, vivono sempre lì con pensiero, con la testa, hanno telefono in lingua ucraina, il computer, in lingua ucraina, hanno navigatore in macchina, lingua ucraina, cioè tutto, tutto lì. E li capisco. Ma le persone che sono qua, che figli sono nati qua e dicono andiamo a casa... Quelli quelle non le capisco, perché vivono male, vivono male perché tanto i figli non non la casa loro è qui, come mia figlia che anche l'avevo portata qui quando avevo undici anni lei adesso è ingegnere edile ha fatto l'università a Bologna. Cioè, come faccio a dire andiamo a casa? La casa sua com'è? Come parla quello lì, casa mia è qua,

com'è che è quel cantante? Ah, mamma mia. Non mi viene, il tunisino. Che quando dice “quando mi dicono vai a casa rispondo, sono già qua”.

R.: Ghali.

Med4: Non mi viene il nome. Ghali Sì, sì sì. Ecco perciò...

R.: Comunque diresti che la tua esperienza da da donna migrante in Italia comunque è positiva. In generale?

Med4: Sì.

R.: Mh mh okay, d'accordo.

Med4: Sì io mi sono trovata bene, poi anche come le donne che mi circondano. Perché siamo stati fortunati, o intelligenti, non lo so. Anche la compagnia che mi sono trovata sempre compagnia giusta, che magari c'erano anche delle persone che non sono molto oneste. Non è che possiamo dire sì sì tutti onesti, tutti bravi, no, però non ho interessi con loro. Io ho delle amiche che sono qua, oltre questa associazione, che ha lì ci sono tutte le donne che stanno bene, nel senso che o hanno trovato professione e comunque lavorano, hanno che la famiglia o hanno creato un'altra famiglia, però non quelle disperate, depresse che parlano male, no? “Italia merda, ci hai rovinato!” No. Non ho quelle persone. Come utenti li ho avuti molte che stavano male, che non gli andava bene, che non si sono trovati, che sono stati anche maltrattati, magari al lavoro, o dai datori di lavoro o da stessi assistiti, perché magari li picchiavano, li chiudevano in camera o li obbligavano a fare sesso, un anziano qualcuno, insomma. Poi dai c'è una arriva una persona che sa la lingua, che ti minaccia che ti manda dai carabinieri, quella invece magari ha dei debiti che non sa come pagare cioè ti fa, ti fa tutto di più. Che lo sa che devi dare indietro i debiti, deve mantenere i figli, forse anche qualche mamma o papà malato, una cosa l'altra e quello ti minaccia che ti manda via dai carabinieri. Erano esperienze molto brutte che ho sentito, ho visto però per fortuna a me non sono capitate.

R.: E in queste occasioni di lavoro, appunto con le donne, anche allo sportello che mi dicevi prima pensi che comunque il fatto di essere donna ti abbia aiutato a lavorare con loro o pensi che se ci fosse stato un uomo mediatore sarebbe stato lo stesso?

Med4: Ho sentito male la domanda.

R.: Dicevo anche in queste esperienze che appunto che mi stavi dicendo, anche nel lavoro allo sportello che mi dicevi prima? Pensi che il fatto di essere donna ti abbia aiutato in qualche modo? Pensi che ci sarebbero state dinamiche diverse con un mediatore uomo?

Med4: Ah. Sì, sì. Perché le donne si aprono di più con le donne. Poi dipende dalle dai problemi che hanno. Se hanno un problema legata alla violenza, o qualche maltrattamento che preferiscono parlare con la donna, ma se hanno bisogno di un aiuto tipo insomma informativo, cioè un'informazione, un accompagnamento, un problema da risolvere diversamente, cioè alcuni cercano anche l'uomo perché lo vedono una protezione, no? Però dipende dalle problematiche, dipende. Molte donne se... vogliono parlare con una donna, che la la vedono più più amica, insomma, più una dalla sua parte. Anche la solidarietà femminile. E... cosa volevo dire che...? Per dire mi mi è capitato una volta che mi hanno chiesto di assistere una persona che era con i rifugiati, tutte donne, rifugiate, tutte donne e operatore mediatore operatore lì c'era un uomo perché erano più, erano africane e hanno messo lì una signora russa in periodo transitorio. E io allora sono venuta là. Quando hanno visto me, sono venute tutte, perché volevano chiedere assorbenti, volevano chiedere reggiseno dove comprare, volevano chiedere, e si vergognavano, perché lì basta chiedere te lo danno, no? Lui diceva sempre: "Te dillo se hai bisogno, qualsiasi cosa mi fa la lista io vado a comprare". Come fa una donna nigeriana o senegalese a scrivere a un uomo che ha bisogno di assorbente, o bisogno del reggiseno, della mutanda. Hanno visto me sono arrivate subito anche da me a dirlo, un po' inglese, un po' italiano, un po' gesti, un po' femminile, un po' le cose per capirci. Perciò alcuni momenti, quando hanno bisogno di queste cose qua, meglio una donna, poi magari se non è... se non c'entra niente la violenza o devi far valere i tuoi diritti per altri motivi, per altre problematiche magari preferiscono l'uomo. Perché sai l'uomo è un avvocato sì, lui protegge, lui forte, portami da un uomo!

R.: Ho capito e appunto, per esempio, se hai lavorato con donne che erano state vittime di violenza, hai avuto, cioè, hai mai fatto dei corsi di formazione specifici su queste problematiche, anche in funzione appunto del genere, quindi la violenza di genere, o diciamo ti sei fatta esperienza sul campo direttamente?

Med4: Io ho avuto pochissimi casi, solo con i privati. Con i privati come... Mi capitato, sì, con un avvocato che mi ha coinvolto con una donna, sì, che era stata picchiata, insomma, era maltrattata e e le hanno portato anche via i figli, insomma, l'ho seguita. Poi anche un'altra persona che hanno fatto un percorso, abbiamo fatto un percorso insieme che l'ha messa in una casa protetta, che doveva essere protetta. Ho seguito ho seguito tre/quattro, non di più.

R.: Okay.

Med4: Tre/quattro sì. Cioè poi uno aveva anche scoperto, un uomo aveva scoperto dove abito! Cioè mi ha visto, non ho parlato mai con l'uomo, però lui ha capito che c'è un mediatore, c'è qualcosa, mi ha aspettato, sono uscita dalla struttura e mi ha seguita a casa.

Perciò anche a casa, avevamo qua i concerti, che voleva dire “No, no, io sono bravo, te lo devi dire che la amo” soliti queste cose. Che io amo io qua io là. Così. Con le persone proprio di tratta non ho mai avuto niente a che fare, con proprio che mi abbiano chiamata a dire... no, no, solo queste violenze domestiche, per dire da dai compagni o dai mariti, o anche dei contesti familiari, con i bambini minorenni. Sì.

R.: E queste esperienze sono... queste esperienze sono state particolarmente difficili da... insomma da affrontare?

Med4: Sì, sì, perché soprattutto è una macchina, questo no? È una... Se parti, decidi di partire, devi seguire determinati passaggi, non puoi subito arrivare fare la denuncia, perché domani ti vengono i carabinieri, poi carabinieri che fanno? Ti avvisano che c'è la denuncia e la donna è lì. E ti arriva il carabiniere dice che la tua moglie ha fatto la denuncia e basta e non la trovi più! Sono cose molto delicati e c'è la sua procedura che devi fare piano piano il passaggio, il percorso, che deve essere psicologa, deve essere

un avvocato, deve essere e specialmente donne, perché c'è questa organizzazione famosa, <centro antiviolenza>, che sono bravissimi, che sono tutte donne. Che ti seguono, ti offrono questa copertura, questa protezione. Sei seguita perché bisogna prima parlare con lei, vedere com'è messa, se è d'accordo se qua a raccontare tutto e già essere sicura e convinta che vuole lasciarlo, vuol trovare, cioè le troviamo posto da stare, solo lì fare la denuncia. Fare la denuncia e denunciarlo. Però non... a volte arrivano "Aiutatemi" però no, poi "Poverino, non voleva", solita cosa. E l'operatore, il mediatore deve lavorare su questo, che l'idea deve essere sua, deve aprire gli occhi, deve far vedere magari anche qualche foto dell'altro, oppure far parlare con una che è appena uscita. Insomma, ogni caso è diverso, come dicevo, no? Ci pensi come come costruire, come, come fare, come approcciarsi, perché tutti quelle violenze, poi quando ci sono dei figli nel mezzo è molto difficile, molto complicati ed è come una macchina che quando parte, c'è tutto, cioè sono, c'è un motore, ci sono le ruote, c'è il volante, ci sono dei pali, c'è tutto e tutto insieme deve lavorare bene. E soprattutto il guidatore, l'autista deve sapere dove dove va, deve essere convinto che va nella direzione giusta, così anche 'ste donne quando arrivano, devono essere convinte. A volte riesci a convincerle perché non si fidano, no? "Ah, ma se mi trova, ma se mi fa qua, ma se...", però dopo lo vedono che va tutto bene insomma. Tutto fatto giusto fatto proprio tutto il modo giusto fatto, l'importante è questo. Perché molte amiche: "Vai, dai, vai a denunciarlo" Sì, ma la denuncia... è peggio, no? Poi i carabinieri cercano di chiamare, di sistemare, di avvisare tipo quell'uomo. "Dai, andiamo, parliamo, magari sistemate le cose". Ma se uno è violento è violento.

R.: Ho capito. E quindi appunto mi hai detto che ti prepari comunque per questi casi, ma diciamo a livello proprio di non so associazioni con cui collabori, hai ricevuto magari dei corsi di formazione specifici per appunto, che ne so, affrontare i casi di violenza di genere?

Med4: Sì sì, sempre corsi di aggiornamento sempre sempre, io, perché mi interessa. Perché capita e non lo sai magari come fare, perché in effetti se mi viene una e io anch'io magari lo avrei proposto dai, dai andiamo dai carabinieri, subito a dire queste cose. Invece no, proprio sui corsi hanno insegnato di procedure giuste e fare dei percorsi personalizzati, molto delicati, molto attenti. E insistere, cercare di convincere la persona, non spingere, non prendere decisione al posto suo, ma fare tutto quanto

possibile che la persona prenda la decisione giusta, perché tanto operatori, mediatori lo fanno. Se ha alzato la mano una volta, prima o poi l'ammazza. E solo perché le donne cosa hanno? Sentimenti. Io non sono innamorata di quello bastardo, lei sì. E allora è difficile spiegare delle cose dalla nostra prospettiva. Però, per questo ci sono i corsi che li faccio sempre. Li ho fatti su... su tantissimo, sulla violenza, ne ho fatti cinque o sei. E poi l'ultimo era stato a Roma, era proprio un ritiro spirituale, come lo abbiamo chiamato. Erano quattro giorni, era bellissimo, era bellissimo, erano dei laboratori, dei casi veri, come avreste fatto voi, come avete fatto? Cioè era molto molto utile, molto costruttivo, molto intenso, interessante. Poi c'erano delle donne che parlavano, quelle che sono uscite di questa violenza. Io c'ho anche la borsa, cucita dalle donne che, uscite dalla della violenza, hanno preso la vita nelle loro mani, perché magari erano le casalinghe. Perché la violenza non solo fisica, che ti dà un pugno, la violenza anche quella mentale, quella economica che te sei la merda, te non vali niente, te sei mantenuta, te sei una nullità, cioè che senza di me non sei niente, anche questa è la violenza. E quando loro escono da questa violenza, riescono a rompere questo guscio che stanno dentro, escono, creano delle cooperative. E c'è una cooperativa che cuce le borse di stoffa che d'estate sono molto comode, leggere, perché nelle borse non lo so come te, io ho tutto di più, il mondo. E se la borsa già di sé pesa, no? Allora ci sono queste borse di di di stoffa che la metti volentieri, e così appoggi anche queste cooperativi, dai la cosa utile. Perché anche questo cioè... suggerimenti che ci ci devi dare alle donne, che la, anche la dipendenza, l'indipendenza economica è molto importante per una donna, perché no cioè io vengo dall'Unione Sovietica, poi adesso non parliamo di maltrattamenti, o di dipendenze perché chi era prima lavava i piatti, dava aspirapolvere e stirava, lavava, puliva o papà o la mamma non c'era differenza, perché lavoravano tutti e due e chi arrivava arrivava, puliva. Cioè io come ho detto no, qua ho visto tanto razzismo, vent'anni-perché sono ventun anni fa che sono arrivata- ho visto tantissimo che non non mi aspettavo, non credevo che che può essere così tanto. Perché sono di una città dove sono sei università, perciò io ho visto uomini neri dappertutto da una vita, perché erano sia turisti, cioè studenti internazionali e poi ho detto essendo paese di... dove ci sono anche degli asiatici, dove sono caucasici, dove sono dei di tutti i nazionalità, a quello moldavo, quello uzbeko, quello con... Azerbaijan, son tutti diversi, anche donna più scura, ci sono delle battutine carine, però, non quelli razzisti, che "Ah allora sei nero, ti devo picchiare", no? No. C'erano bambini in asilo neri, perché io sono insegnante e ho lavorato in asilo e sono maestra elementare, della

scuola elementare, laureata. E allora quando ho finito la laurea lavoravo in un asilo, visto tutti sti bambini che erano bellissimi, per me era una cosa carina. Arrivo qui, tutto 'sto razzismo, mamma mia, tutti sti uomini neri, li guardano male. Oh, ma com'è sta storia? Era molto strano e anche questo, questa non parità, non so come dire, che l'uomo arriva, si mette a tavola e la donna fa tutto, no? Arriva, apparecchia, gira, perché lei è casalinga, tipo non fa niente. Io dicevo: "Fai te casalingo, prova a "non far niente", vediamo chi è più stanco e ha più responsabilità e il peso sulle spalle!". E anche io, mio marito romagnolo ho insegnato usare lavastoviglie, usare lavatrice, usare il ferro da stiro andare a far la spesa... Non sapeva niente! Niente, veramente niente! E adesso sa tutto, sa scaricare lavastoviglie, caricare, sparecchiare, apparecchiare. Si mette a tavola, aspetta me, finché non mi siedo non si mangia, sennò... botte come... dicevano: "Allora com'è? "Perché si chiama <nome>, mio marito. "Vittorio tratta bene la tua mamma?" chiedevano a mia figlia in Ucraina. Ah, perché italiani non sono molto bravi, cioè sono bravi per fare quelli... mito mito di uomini italiani donnaiolo, ma non sono bravi come nel quotidiano ad aiutare a fare insomma quelle cose lì. "Tratta bene tratta bene?" E lei diceva: "Sì, lui sì, che tratta bene, non lo so se lei lo tratta bene.". Era una roba perché, c'è una barzelletta, dai forse ti tengo troppo.

R.: No, no.

Med4: Per dire contesto come sono donne ucraine. Che si è sposata una donna ucraina con uno dell'Uzbekistan, con uno dell'Asia, che loro hanno cappellino, tipo assomiglia a quello ebraico, però un po' diverso, no? Che si chiama *tubeteika*, che sono dell'epoca di Han, di tutti quelli insomma imperi diversi. E si sposano e lui fa: "Allora moglie, stammi a sentire. Adesso mettiamo le cose in chiaro: quando io torno dal lavoro e stai lì e mi vedi, se io ho la *tubeteika* a destra allora mi gira bene, porta qui i bambini, facciamo bene, a tavolo tutti festa, urrà, bene sto bene. Ma se vedi io ho *tubeteika* a sinistra uuuh, scappa via, nascondi bambini mi gira malissimo, non ti fare vedere, mettimi da mangiare, non mi fare vedere niente!". E lei: "Mh mh, mh mh. Allora adesso stammi a sentire te: quando torni a casa dal lavoro e mi vedi che io c'ho le braccia così (mette le braccia sui fianchi) non me ne frega niente da quale parte ce l'hai la *tubeteika!*". E allora noi siamo così, perché noi eravamo emancipate già con Lenin, dopo la rivoluzione di più di cent'anni fa, che le donne hanno cominciato a andare a scuola, a fare le cose, insomma, era stata bravissima, però io non sono femminista, ma

sono femminile e... sempre stato così cioè non c'era tutta questa differenza come troviamo qui anche nei salari, anche nei lavori, anche nelle cose che se sei casalinga sei stupida, non è vero! È una scelta, gestire l'azienda familiare, no? Chiamala così, perché la chiami casalinga, la chiami stupida. No! Io sono casalinga gestisco i figli, il lavoro, tutte le cose. Per me erano parole nuove quelle come casalinga, non c'era in Unione Sovietica. Tutti lavoravano, mio marito anche il primo marito faceva tutto, lavoravo io, lavorava lui, cucinava, faceva le pulizie, era normalissimo, non era sfruttamento maschile o femminile. Erano insieme come fanno adesso tanti giovani che lavorano tutti e due fanno le cose così. Se anche una delle nostre e amiche di associazione dice che cresciuta nella famiglia romagnola e la mamma ha il trattamento diverso con i suoi fratelli, con i maschi che con lei. Perché quando arrivano i maschi loro sono principe azzurri che devono stare lì, seguiti, riveriti, serviti. E invece lei quando arriva lei no, no, te vai in cucina, fai qua questo non può nessun maschio, non lo manda. Insomma, per noi un po' diverso, parità assoluta era da da da sempre da sempre. Cioè oh, l'uomo deve fare la sua parte, l'uomo. Non è che l'uomo è più forte perché ha il pugno che la natura gli ha donato 'sta forza maggiore. No. È forte dello spirito, è forte del pensiero che deve essere fortezza sua. È forte perché è l'uomo, è maschio, quello di proteggere, quello di fare prendere mammut di portarlo a casa, non di picchiare la donna, usa la forza direttamente. È questo è il messaggio che si è perso, perché nascono principini, mammoni, ma non è il principino, il mammone, è un padre di famiglia. È uno che porta il mammut a casa, non che manda la moglie...

R.: E come mai dici che non sei femminista?

Med4: Eh no, perché non non mi piacciono... le appartenenze di qualsiasi cosa, insomma, io non sono "-ista", nessun -ista. Fascista, femminista, sciovinista, quelle cose lì, tutti quegli ideali, essere proprio rigida, perché qualsiasi clan per dire come, qualsiasi pensiero qualsiasi... non mi viene la parola come femminista, cioè chi sono... i la linea

R.: Sì, cioè dici far parte di uno schieramento fra virgolette, una corrente...

Med4: Un'organizzazione per dire.

R.: Okay, sì.

Med4: Cioè loro secondo me un po' hanno un po' la la chiusura, cioè sono troppo convinti di questa idea e non scendono ai compromessi compromessi. Io no, sono molto elastica, sono molto elastica, sennò non potrei fare questo lavoro. Perché se mi presenta una donna io sono femminista, si presenta una donna, dice che quell'altro l'ha guardato male, o ha fatto una battuta anche allora, io adesso devo basta, devo chiuderlo, devo chiamare i carabinieri? Devo fare, cioè no, no, non non non scendo a queste questi fatti questi cose, cerco di ragionare, perché non non puoi... Nel tuo privato, magari perché puoi fare quello che vuoi, condividere non condividere delle idee, però non le puoi né esprimere davanti a qualcuno, né far parte proprio della vita, perché non non fai non fai il mediatore. Perché non sai chi ti capita, però non ti devi toccare dei temi della violenza sessuale, tutti questi direzioni, insomma se uno è fascista, femminista, tutte quelle cose qua. Religione, sono dei temi... cioè non non ti devi litigare, insomma, ti puoi esprimere la tua opinione, ma non disprezzare l'altro, oppure sminuire la sua importanza. No, cioè posso dire condivido, non condivido, rispetto te, resto con la mia idea, basta. Ma non che lo insulti o qualcosa. Io ho visto delle femministe nell'alcuni proprio...troppo esagerati per me. No, io amo uomini. Ci sono dei bastardi che meritano dei punizioni, ma ci sono anche gli uomini bravi e buoni che ho visto, trovato, perciò non ho queste idee così rigidi.

R.: Ho capito. E allora io avrei finito le domande, quindi non so se vuoi fare un commento finale, qualcosa che ti è venuto in mente appunto sul tuo lavoro, la tua professione, altrimenti appunto ci salutiamo perché ho finito le domande.

Med4: Sì, ah non lo so, mi sa che ti ho parlato anche un po' .... Perché ero... noi siamo anche mangiare adesso con mediatori e ci siamo riuniti un po' e allora la la la presidente del dell'<nome associazione>, perché facciamo parte anche dell'ARCI, insomma, di tanti quelle organizzazioni che stanno sopra. E fa... ah sì, perché io con presidente, <nome presidente> abbiamo detto, ho proposto di portare i bambini di queste donne rifugiati a Fiabilandia, che è un parco, qui, Fiabilandia è piccolino, tipo Mirabilandia però più piccoli. E allora dai dai quando facciamo questa cosa, quando le portiamo 'sti bimbi? Facciamo gli zii facciamo gli zii, portiamo 'sti bimbi a divertirsi. E allora mi fa: "Dai, dai che adesso ci sentiamo però breve eh, perché con te breve non

si fa!”. Non lo so se è un difetto professionale oppure che io sono di natura così, che mi sento di dover dire qualcosa, di poter dire qualcosa agli altri, no? E allora, dopo parto, apro le parentesi e poi mi vengono altre cose, apro le parentesi tonde, apro le parentesi quadrate, apro le parentesi, cioè tutti questi tutti, tutti non so come si chiamano, lo sa mia figlia.

R.: Graffe, credo!

Med4: Il suo ragazzo mi fa: “Sì, sì, quando la tua mamma parla apre tutte le parentesi e poi tutto quanto le chiude e le mette in quadrato.” Perché mi vengono in mente delle cose, perché un po’ di cultura, un po’ di mondo che mi piace collegare le cose, vedere, sapere. Anche del paese dove siamo, ho camminato tantissimo attorno, proprio camminato nelle escursioni, sentito molte leggende, molte cose bisogna essere curiosi, bisogna essere curiosi, curiosi, curiosi e fare tante cose, non fermarsi mai. Essere sempre aggiornati ecco vedi come... Essere sempre aggiornati, essere elastici, aperti alle esperienze e coraggiosi in tutto, perché ho questo difetto/pregio. Quando mi dicono che c’è qualcosa da fare, un lavoro, io dico subito sì. E poi ci penso, “Oh mamma, ma perché l’ho detto che adesso devo fare pensare!”. Però non dico mai di no, no, no, no, cioè se qualcuno è riuscito perché non riesco anch’io? Io non sono da meno, riesco anch’io a fare. Allora faccio pensiamo, guardiamo e lo facciamo. Gli occhi hanno paura, le mani... i piedi si mettono e camminano. E facciamo. E faccio tutto. Perché faccio anche il teatro. Faccio, insegno russo ai bambini che sono nati qua e non vogliono dimenticare la lingua. E... la calligrafia, la scrittura calligrafica, che mi piace molto... dipingo un po’, insomma, tante cose bisogna fare nella vita tante cose, perché non sai cosa ti capita e cosa da dove può uscire la tua professione.

R.: Va bene.

Med4: Tutto qua.

R.: Va bene.

Med4: Invece volevo farti una domanda.

R.: Sì!

Med4: Cosa studi dove, dove, dove studi, cosa studi e perché?

R.: Allora io ho fatto mediazione linguistica, la triennale a Forlì e adesso sto facendo la magistrale di interpretazione e studio inglese e francese. E... perché... All'inizio non lo sapevo tanto bene, in realtà, adesso mi sembra che sia un modo, sapere le lingue e fare mediazione per rendersi utili per gli altri, che è una cosa che mi piacerebbe fare, quindi... ci proverò.

Med4: Ma vorresti fare mediatore? Vorresti fare un operatore di qualche servizio, di...?

R.: Ma sinceramente fare la mediatrice mi piacerebbe, ma anche sì, cioè insomma, lavorare appunto in una cooperativa, magari che per per i migranti e le migranti mi mi piacerebbe come esperienza, cioè come lavoro perché l'ho anche fatto per un tirocinio per l'università, quindi un pochino ho visto insomma, come funziona e era stata una bella esperienza.

Med4: Bene, bene, bene, bene. Poi conosci inglese, francese, no?

R.: Sì.

Med4: Bene, bene, bene, bene comunque immigrazione cambia sempre, ci sono sempre diversi flussi diversi.

R.: Sì.

Med4: Bene, Serena!

R.: Io ti ringrazio tantissimo!

Med4: Med4 parla tantissimo!

R.: No no, ti ringrazio tantissimo per il tempo che mi hai dedicato. Grazie davvero.

Med4: Bene, ti auguro tante buone cose, belle esperienze e di finire studi. Il mondo ha bisogno della gente che ci interessa di tutto, specialmente così belli giovani.

R.: Va bene, ti ringrazio ancora allora e buona giornata, buon lavoro, è stato un piacere conoscerti.

Med4: Anche per me.

R.: Grazie, buona giornata.

Med4: Grazie arrivederci, buona giornata. Ciao ciao.

### **Appendice 3.5-Intervista a Med5**

R.: Queste interviste le sto facendo perché io in triennale ho fatto mediazione, adesso sto facendo interpretazione e quindi volevo fare una tesi sulla mediazione linguistico e culturale per le donne migranti, perché mi piacciono comunque anche gli studi di genere, quindi, diciamo orientata su questi aspetti e quindi appunto ho pensato di intervistare delle mediatrici per sapere un po' da voi in prima persona com'è il vostro lavoro. Quindi io ho scritto un po' una traccia dell'intervista e quindi innanzitutto ti vorrei chiedere una domanda generale su di te, quindi: dove sei nata, quanto tempo fa sei arrivata in Italia e perché ti sei interessata alla mediazione?

Med5: Okay allora io sono nata in Marocco, mi chiamo Med5 e sono nata in Marocco <data di nascita>, sono arrivata in Italia 1995, fine 1995 e ho pensato di fare questa formazione perché me da quando ero arrivata ho iniziato a interessarmi ai migranti, soprattutto miei paesani che devono affrontare tanti ostacoli nel senso linguistico, anche culturale e quindi per me era molto, diciamo, importante fare questa formazione per imparare, diciamo, proprio i miei paesani e il mondo arabo, diciamo, per il mondo arabo, perché la figura della mediatrice culturale è molto importante per stranieri che appena arrivano qua in Italia. Quindi, primo motivo per per fare evitare i conflitti, per spiegare i motivi culturali, per tradurre, per accompagnamenti, per sostenere anche alcune donne che hanno bisogno di aiuto. Questa esperienza era molto molto utile per me, mi sento molto soddisfatta, nel senso che ancora sto lavorando spesso con le donne nei vari ambiti scolastico, qua nell'associazione <nome associazione>, dove fanno formazione per <fondazione che si occupa di fornire aiuto a persone in difficoltà>, anche nelle ASL, nei consultori, nelle scuole dell'infanzia anche mi pare fino alla media e da psicologi, anche in questura, e quindi per me io mi sento molto soddisfatta che sto dando questo aiuto.

R.: E quindi per per diventare mediatrice hai fatto dei corsi di formazione?

Med5: Sì, ho fatto un corso di che è durato un anno, quasi seicento ore, anno 2003, però io quel periodo non stavo bene quindi ho aspettato, ho continuato solo fare accompagnamenti delle mie vicine, delle mie amiche, conoscenti nei consultori, alla questura, dopo sono andata a ritirare l'attestato, quindi ho iniziato proprio il proprio primo lavoro iniziato qua a <associazione>, nel 2011. Ho fatto come volontaria piano piano ha iniziato a mandarmi fuori, servizi sociali, quindi iniziato così. E piano piano adesso sto lavorando qua come mediatrice culturale, sto facendo esperienza anche per le donne, anche ho fatto ho lavorato nel consultorio medico di pomeriggio con le avvocate, ho accumulato una bella esperienza anche tante informazioni che mi servivano per continuare a aiutare le donne che arrivano qua. Anche ho lavorato dallo psicologo sempre qua e poi da qua sono partita anche anche un po' più fuori <associazione> tipo sono con un'altra cooperativa per richiedenti asilo politico, sto facendo l'accompagnamento e tutto. E insomma, sto lavorando anche adesso nella struttura <progetto di emergenza abitativa> sempre con le famiglie straniere, gli stiamo dando un sostegno lì, tipo compiliamo le domande per la questura, permesso di soggiorno, per i documenti, per le scuole, siamo in contatto con i servizi sociali e quindi anche lì siamo tantissimo, anche facciamo la traduzione. E così.

R.: Quindi di solito, insomma, sia famiglie che donne, cioè lavori sia con famiglie che con con donne?

Med5: Sì con le famiglie quando proprio insieme i bambini, anche per i richiedenti asilo, anche per famiglie tramite sono tramite i CAS, sono nelle case, quindi andiamo da loro, facciamo per loro tutto, sia iscrizione per le scuole, per i colloqui con le scuole, accompagnamento alle ASL, al consultorio per le donne che sono incinta, quindi stiamo facendo tutto, compreso traduzione.

R.: Mh, e quindi comunque appunto sei molto, diciamo, anche mi hai detto appunto "facciamo tutto per loro", quindi io mi ero appuntata la domanda su come, diciamo, si riesce a tracciare un confine tra il ruolo professionale, magari, della mediatrice e poi invece magari il coinvolgimento che si può avere a livello personale con con le persone con cui si lavora.

Med5: Non ho capito bene la domanda, scusami.

R.: Nel senso mi dici appunto “facciamo tutto per loro”, magari non so se a volte hai l'impressione che tu vada al di là, magari, del tuo ruolo professionale, capito? Fai di più fra virgolette di quello che dovresti?

Med5: Ecco sì, infatti. Perché quando prendi in carico una donna, nel senso che ha bisogno di tante cose, magari la prima volta arriva che ha bisogno solo di una cosa e mentre fai il colloquio scopri che ha bisogno tante altre cose. Quindi da questo punto ti metti a spiegare, a ampliare un po' proprio i suoi bisogni. Quindi se arriva per esempio ha bisogno solo un avvocato, magari poi sai che ha bisogno anche una psicologa, ha bisogno del corso di italiano, ha bisogno di un altro corso di formazione per la ricerca del lavoro. Magari scopri anche è vittima di violenza, quindi quindi cominci già a lavorare anche con il tuo cuore. Anche il nostro lavoro un po' difficile, nel senso che ho un po' di stress, perché anche fuori orario qualche volta guardo al lavoro, per esempio, una donna ti deve lasciare il suo recapito di telefono, sei obbligata di dare il tuo numero quando la mandi per esempio l'ospedale o in qualche ambiti e tu sai che non parla bene la lingua, quindi una subito ti chiama da quel posto. Magari non ti chiama nell'orario di lavoro, magari ti chiama nel pomeriggio, magari può chiamarti anche di notte, qualche non stanno bene, per avere un aiuto per l'ambulanza, per qualcosa. Quindi ti trovi sempre un lavoro non è preciso, io dico così direi così. O magari può chiamarti anche dal suo paese qualche volta, e soprattutto le donne che sono vittime di violenza e quindi un po'... perché sto lavorando anche nel centro anti violenza, sì, mi sono dimenticata di dirti.

R.: Ehm, appunto quindi, se vuoi, potresti raccontarmi appunto un po' di di com'è il tuo lavoro con le donne vittime di violenza?

Med5: Allora, allora io dico una cosa che l'ho confermata sempre. Allora, per le donne che vengono vittime di violenza la maggior parte sono donne sui sessant'anni, cinquantadue anni, le giovani... diciamo che la cosa che rimane sempre in mente che queste donne soffrono tanto e anche non sono sensibilizzate cosa vuol dire violenza per loro. Per esempio, per loro violenza non verbale, non anche insulti, non anche economica, per loro quando inizia a mettere la mano, la mano, e soprattutto io sto

parlando dei mariti, perché io sto parlando di una fascia musulmana, arabi, che sono sposate, quindi a quel punto iniziamo a chiedere aiuto. E per loro questa cosa è molto difficile, la subiscono durante tutta la loro vita, più o meno, alla fine verso questa età di sessanta/cinquanta iniziano a parlare, iniziano a chiedere aiuto perché non ce la fanno. Perché loro anche tutto durante queste violenze, tutto vent'anni di matrimonio, trentacinque anni dicono, magari quest'uomo si riflette, si smette di fare queste cose, però alla fine sanno che non possono uscire di questo cerchio di violenza e quindi cominciano a chiedere aiuto. Però proprio in quel momento arrivano tutti quasi io dico, confermo sempre, quasi psichiche che proprio non ce la fanno, e con la pazienza che hanno accumulato tutti questi anni arrivano già senza pazienza, già stanno prendendo farmaco, farmaco... psicofarmaci e quindi già trovi anche una difficoltà di dirigerli verso un progetto di anche di accettare quel progetto come è fatto, perché entrano nella solitudine, devono iniziare da capo, devono imparare l'italiano, perché la maggior parte di queste donne arrivano analfabete dal loro paese, quindi anche qua non vanno alla scuola, perché trovano di fronte un marito che è un po' diciamo rigido, per dire la verità, questa non andare a scuola.

Quindi deve fare tutto da capo, deve andare a scuola, deve imparare l'italiano, deve essere autonomo, deve andare a fare chiedere tutti la roba dei suoi documenti, quindi trovano questa difficoltà e continuano a chiedere sempre aiuto. Nel frattempo, non non puoi sostenerli con tutto questo disagio psicologico che hanno, non hanno tanta pazienza anche verso di te. E questa è una grossa difficoltà veramente, questa mia sofferenza verso queste donne. Anche non capiscono cosa vuol dire entrare in un progetto, stare in una casa, in una camera insieme alle altre, seguire tutte le regole, anche anche firmare il patto, per loro è un po' difficile. Quindi li vedi sempre... sempre fuori... sì.

R.: Capito. E quindi pensi che in generale, nella tua esperienza, il tuo lavoro sia ritenuto appunto utile da queste donne o a volte ti sembra un po' che quasi non non ti vogliano lì, in un certo senso?

Med5: Non ti vogliano no, non mi sono mai sentita rifiutata, veramente. Io sto parlando di una cosa, invece ultimamente io non so con l'età, non so... ho cominciato un po' a lamentarmi di questi... soprattutto proprio di questi cose che ti ho accennato ultimamente. E anche mi sento un po'... magari dire, non so, ho dovuto seguire questa

donna, che una volta la senti che ha bisogno e qualche sembra come che forse ti sta prendendo in giro, invece no, non ti sta prendendo in giro, è così lei. E per questo comunque cercavo di mandare da una psicologa, di avere un po' di sostegno psicologico, almeno anche per me non non sarò sempre io l'unico posto in cui possono... per questo anche. Invece loro continuano, più che dai aiuto più che continuano anche a chiedere di più, quindi non ti senti rifiutata, per loro sei una risorsa che può dare tutto quello che ha, anche il tempo. Qualche volta mandi un vocale, un audio, ti mandano dieci, se mandi uno chiedi come stai ti mandano dieci, continuano a mandarti, mezzanotte. Per esempio, la settimana scorsa, solo la notte del giovedì, mi ha chiamato una donna che è entrata in conflitto con un'altra che esce fuori, non so per altre cose... quindi mi ha svegliata verso l'una e mezza.

R.: Quindi comunque sono anche... è un lavoro anche abbastanza pesante emotivamente e psicologicamente anche.

Med5: Sì, sì. È capitato una volta e mi sono sentita un po', come dici, rifiutata per un caso di traduzione in un'ASL e sono andata, non sono mai stata lì, è una donna egiziana, io sono marocchina quando mi ha visto era abituata di vedere sua paesana, quando mi ha visto ha detto: "No, no non ho bisogno" –io ho detto: "Va bene" – perché volevo entrare, mi ha detto di no, mi sono tirata indietro, e alla fine le infermiere, anche la la ginecologa, ho scoperto che non ha capito niente, quindi hanno dovuto chiamarmi. Lì mi sono sentita un po'... solo questo. Alcune accompagnano i mariti, per esempio nei consultori spesso nei consultori e soprattutto i mariti insistono ad entrare con loro per non farle parlare dei loro segreti perché spesso quelle sono vittime di violenza e i mariti devono sempre stare con loro. Questa cosa l'ho notata tantissimo, sì, nei consultori soprattutto <nomina tre città>. Per alcuni interventi, perché io faccio ogni tanto interventi nei consultori. E quando tu vai nuova magari non ti accettano perché magari hanno paura di a parlare della loro cose, della *privacy*. Alcune volte, non tantissimo, invece le donne che conosco e con cui sto lavorando, che sto seguendo non ho mai... solo mi sono ricordata di queste due casi.

R.: E quindi diciamo che noti che ci sono delle dinamiche diverse con gli uomini, in realtà, essendo tu mediatrice donna, ci sono dinamiche diverse quando lavori con le donne o quando lavori con gli uomini?

Med5: Allora, con gli uomini una cosa è successo, questo: alcuni uomini sono si sentono un po', non so, dignitosi, per conservare la loro dignità fanno finta che sanno tutto, però io devo avere sempre pazienza, perché quando per esempio da un avvocato, in tribunale di sicuro che hanno bisogno ti chiamano subito. Quindi ti senti un po'... sei... lui obbligato di averti come... alcuni di sì, alcuni no, alcuni normali. Però alcuni sì, rifiutano questo aiuto di una donna, mi sembra. Sto parlando degli arabi in generale, tunisini, egiziani, marocchini, sì. Tunisini di più.

R.: Ho capito. E come mai pensi, e come mai pensi secondo te succede questa cosa?

Med5: Per gli uomini? Secondo me... io sempre cercato dire questo, secondo me perché come me una donna e questo uomo questo ruolo non lo accetto, secondo me, perché lui sempre si sente più forte, non fa vedere mai la sua debolezza, che ha bisogno, non so, penso che cerca di tenersi un po'...

R.: Ho capito.

Med5: Sì, secondo me è così.

R.: E quindi comunque pensi che il fatto che sei donna, quindi la tua identità di genere abbia delle conseguenze sul tuo lavoro? Si creano delle dinamiche...?

Med5: Sì, soprattutto con gli uomini, come in quei casi, sì così.

R.: E per esempio per lavorare con vittime di violenza, si scelgono di solito delle mediatrici donne o si scelgono anche degli uomini?

Med5: No, spesso per le donne le donne, spesso.

R.: Okay.

Med5: Come so io, da finora con le donne, no no con le donne, sì. Perché prima cosa, perché anche come richiesta...

(veniamo interrotte da un'operatrice)

R.: Eh sì, quindi appunto, ti dicevo, come pensi che il fatto di essere una donna, cioè che dinamiche si creano nel tuo lavoro? Magari, che ne so, se quando sei con delle magari anche persone che hanno delle storie di vita molto pesanti, delle donne, magari c'è una sorta di immedesimazione o comunque sei più... ti senti più vicina?

Med5: Sì sì, proprio anche come età mi sembra, perché alcune donne arrivano giovane e magari ti ti vogliono come loro madre, più o meno, perché si sentono un po' un po' difese si sentono al sicuro di parlarti di tutto, chiedendo da te un aiuto. Per questo secondo me si si crea subito un rapporto di fiducia sì, questo è importante, quando si costruisce questo rapporto subito ti trovi le donne più vicine. E quindi più che sono vicine più che tu puoi aiutare di più, è questo sì.

R.: E pensi che anche il fatto che tu stessa hai avuto un'esperienza di migrazione ti aiuti poi nel tuo lavoro?

Med5: Allora per me sì, infatti, e per questo pure, perché anch'io sono migrante, sono arrivata da sola con mio marito, che faceva operaio che non è mai rimasto a casa, veniva solo di sera e passava con me solo il *weekend*, però io nel nel giro di una settimana ho dovuto fare delle cose da sola, per esempio, il primo giorno mi ha accompagnato in questura per fare richiesta per il permesso di soggiorno, però quando sono dovuta andare a ritirarlo sono andata da sola, quindi mi sono persa al ritorno, ho perso la casa una fermata dopo, anche mentre andavo sono fermata prima. E parlavo solo francese. Io cercavo di parlare con qualche arabo non ho trovato nessuno perché allora nel '95... E quindi ho capito che per questo anche da questo fattore ho pensato di essere utile, magari a imparare l'italiano che è importate appena arrivano, sì sì, per questo. Però, questo sto parlando della traduzione, invece altre cose magari sono arrivate persone da '80, però per aiutarli a a non entrare in conflitto, per esempio, con un con un utente io devo intervenire per spiegare i motivi culturali, questo è importante, spiegare i motivi culturali. Perché parlano l'italiano perfetto, fanno... però alcune cose non riescono già a capire bene perché non riescono a capire la legge di questa società anche le dinamiche, quindi il mio intervento è quello, facilitare la comunicazione.

R.: Ho capito.

Med5: Questo, facilitare la comunicazione è molto importante, sì.

R.: E pensi che anche per le donne, magari, con cui hai lavorato avere, appunto, fare un percorso con delle operatrici, delle mediatrici, poi le abbia aiutati a diventare più autonome, a diventare indipendenti qui?

Med5: Sì sì sì. Sì, alcune donne erano arrivate... per esempio deve arrivare ora una donna una ragazza verso le tre per parlare anche per un'intervista, una studente. Era arrivata, io mi ricordo benissimo era arrivata in un altro posto, mi diceva: "Io sono arrivata in Italia, nessuno vuole aiutarmi", le ho detto: "In che senso tu stai chiedendo aiuto?". Perché lei era con i suoi fratelli in Sardegna, le hanno fatto solo la richiesta per i documenti, dopo avuto il permesso di soggiorno hanno detto ciao, perché erano sposati, quindi non l'hanno accettato.

Era arrivata qua, non ha trovato nessun aiuto, allora ho detto: "La prima cosa" -io mi ricordo bene- "tu devi imparare italiano. Ti iscrivo subito, già devi iniziare fare il corso di italiano".

E infatti ha fatto il corso di italiano, ha fatto la terza media, ha fatto un corso di assistente familiare, ha fatto la patente perché lei è arrivata già con diploma, anche una bella esperienza di lavoro di cablaggio in Marocco e adesso sta facendo il quinto anno, mi sembra dell'ottico, sì e quindi ha accumulato una bella esperienza, io la sto vedendo...

R.: Crescere.

Med5: Sto vedendo crescere, sono molto soddisfatta, sì. Per me è un esempio per le donne che appena arrivano, quando inizi, ogni tanto veniva chiedere una formazione di qua una formazione, accompagnamento là, iniziato a fare questi passaggi fino a che è diventata autonoma, anche cercare una casa per affittarla era difficile. Anche è stata sfruttata da una donna che le ha preso i soldi dell'agenzia non le ha trovato la casa, quindi abbiamo usato il nostro potere come associazione <nome associazione>, quindi abbiamo chiamato e anche registrato un audio e quindi l'abbiamo minacciata, se non

restituisce questi soldi abbiamo un audio allora per restituire, però ha aiutato finché ha trovato un'altra casa.

Quindi tutto, devi aiutare su tutto, capito?

R.: Per tutto!

Med5: Per la scuola, per la formazione, anche per i libri, l'anno scorso <associazione> l'ha aiutata per comprare i libri del quarto anno, sì. Quindi stiamo facendo tutto per lei, anche l'ho accompagnata per dove ci sono le fabbriche per cablaggio però delle macchine. Ha avuto, ha lavorato, è stata sfruttata da uno che non l'ha pagata, quindi piano piano ha... anche a Pinerolo per un'agenzia, per l'aeroporto, per l'aereo, però non l'hanno chiamata, quindi ha fatto tutto...

R.: Sì, sì.

Med5: quello che si poteva fare.

R.: Ho capito e quindi, appunto, nel tuo lavoro devi fare tante cose diverse e hai seguito magari nel corso degli anni dei corsi di formazioni specifiche specifici su qualche argomento, magari anche per lavorare con le donne vittima di violenza?

Med5: Sì sì, allora abbiamo fatto tante formazione durante tutto questo percorso di lavoro e abbiamo fatto anche come dicevo che siamo... l'ultima formazione che abbiamo fatto del primo soccorso, perché siamo con struttura che diciamo per per tutto lì, perché c'è c'è corrente, c'è emergenza come si chiama, per tutto, uscita di emergenza, per incendio, c'è tutto. Quindi abbiamo dovuto fare questa formazione che è molto importante, anche i bambini quando arrivano feriti cosa dobbiamo fare per loro. Prima abbiamo fatto formazione anche per ottenere i documenti, anche per quelli che devono tornare per sempre nel loro paese. Abbiamo fatto molta formazione, anche abbiamo fatto per la violenza anche e sì era anche un percorso molto, molto importante, che ci faceva con giudice, per i minorenni pure l'abbiamo fatto con <associazione>, quindi come educatore abbiamo fatto tanta formazione, perché ci vuole, questi aggiornamenti, anche per le leggi, per tutto.

R.: E pensi che ci sono delle aree che invece non hai ancora approfondito, che senti il bisogno di approfondire?

Med5: Per me sì, sempre la cosa che si tratta delle per legge, per la legge, per e soprattutto per la tutela legale delle donne. Per queste cose io sempre ho bisogno perché anche per avere i documenti per le per le famiglie perché quelli che non hanno trovato un lavoro e hanno i bambini piccoli, quindi fanno tramite l'articolo 31. Adesso stanno uscendo altre leggi. Una volta tramite articolo 31 l'avvocato può fare richiesta per le famiglie per ottenere il documento però i bambini devono frequentare la scuola. Adesso con Lamorgese diceva l'ultima volta, che solo per una volta e poi possono dopo scaduto il permesso possono... come si chiama?

R.: Rinnovarlo?

Med5: Possono rinnovarlo per motivi di lavoro, perché prima no, devono continuare a fare per il bambino fino che compie diciotto anni devono fare questa, adesso no, devono fare questa revoca, quindi una cosa ottima, queste cose mi interessano tanto. Così, quindi inizio a dare informazioni alle donne in questa difficoltà e soprattutto quello sanatoria per quella nuova, quindi ero un po' concentrata su questo, desidero avere altre informazioni su questo, questo questo. Perché proprio fattibile, cose che sempre succedono tutti i giorni, le richieste ci sono ancora, e ci saranno sempre finché ci sono immigrati ci saranno queste richieste, quindi anche noi dobbiamo sempre molto aggiornati su questo, secondo me. Anche per le scuole, anche per le scuole di più pure.

R.: E per esempio, tu prima di andare quando ti chiamano per fare una mediazione sai già di chi di chi ti occuperai? Quindi diciamo, ti prepari un po' in anticipo, o ti capita anche di...?

Med5: Sì, allora quando mi dicono che ho una chiamata per un intervento, un'ASL, un consultorio so già che cosa. Magari una donna incinta magari deve fare un bilancio di salute, così, penso subito alle donne, se c'è consultorio, anche consultorio nell'ospedale so che deve partorire, per esempio, o ha già partorito, dobbiamo andare dal pediatra per parlare di tutto, per la dimensione del bambino, per... so già come funziona. Il

tribunale, so già per quali casi già le cose sono chiari, perché dipenda dal dal centro che ti chiama. Per la scuola so che sta parlando per un colloquio coi bambini, per consultorio come ti ho detto già prima, per assistente sociale è per le famiglie, psicologa è per un paziente che non sta bene.

E così sì, sì, sì.

R.: E quindi, insomma, diciamo che ci sono anche delle situazioni in cui ti trovi a lavorare che sono abbastanza difficili, immagino.

Med5: Sì, a livello emozionale sì, a livello emozionale soprattutto per la violenza. Per la violenza è un po' difficile di raccontare tutto e anche nelle Commissione, perché per gli stranieri, per richiedenti asilo politico si presentano alla commissione per fare la richiesta per i documenti. Il giorno della Commissione è molto difficile, per esempio, alcune volte fino arrivi fino a cinque ore, con un piccolo intervallo per cinque/dieci minuti e poi ritornare.

Alcuni raccontano delle cose che non puoi non puoi capire subito, non puoi diciamo ingoiare, diciamo, e sono casi molto difficili, se parlano del lutto, della violenza, le cose, delle risse qualche volta, delle cose che hanno lasciato nel passato e li seguono fino a qua. E quel giorno devono dire tutto, raccontare tutto e anche tu devi essere molto concentrata, devi raccontare tutto, però devi essere, cerchi di non... devi essere un po' diciamo neutro, non so, però poi a volte influisce sulla tua anima dopo.

R.: Sì, infatti, ti volevo chiedere come si fa, non come fai a non farti anche traumatizzare da queste esperienze, perché comunque...

Med5: Sì, è difficile, soprattutto dagli psicologi, dagli psicologi molto difficile, molto sofferente, molto molto. Direi come un fumo che proprio si si riflette su di te, sulla tua anima, non puoi uscire così normale. Anche dagli avvocati, una volta mi ricordo benissimo che ho rischiato un incidente. Era un giovedì pomeriggio era una donna dall'avvocata che sta parlando di tutto quello che hai accumulato, non so, tutto il percorso del matrimonio di vent'anni, alla fine l'avvocato ha detto "Guardi non posso aiutarla su niente". Lei si è alzata dalla sedia, è andata senza dire neanche una parola, né grazie, né buongiorno, né buonasera, né perché. Perché secondo me l'avvocato, quando tu entri da lui devi cercare i motivi per convincere per depositare la domanda,

la richiesta. Lei ha parlato di tutto, però parlato di cose che non ha nessuna prova, ha parlato proprio delle sue violenze, delle sue sofferenze.

Per carità, l'avvocato ha dato tutto l'ascolto, però dopo che ha finito ha detto: "Guarda io non posso aiutarti", quindi è andata via così. Io sono andata subito dopo di lei perché erano quasi le sei e mezza, era l'ultima donna, mentre attraversavo la strada io ho visto pullman proprio così così così (fa gesto per dire: vicinissimo) ha frenato così e questa non dimentico mai questa donna, veramente. Era molto orgogliosa- molto dignitosa, arrivata così, era elegantissima, molto giovane, era arrivata più o meno solo di questa periferia di Torino, e io non so cosa, neanche che fine ha fatto, perché ogni tanto dice perché ha pensato anche di suicidarsi, quindi io sono un rimasta un po', cioè sì sì. Capita, no? Capita, anche all'ospedale, magari, quando nascono i bambini che non stanno bene. Quindi anche lì perché ci sono due situazioni del bambino che non sta bene, come lo stai vedendo e della madre che è già ferita di questo successo e soprattutto quando una cosa che per lei una sorpresa, non aspettava.

Quindi anche quello deve gestire tu le emozioni verso questo bimbo e devi gestire questa donna, devi cercare di dare un po' di forza, spiegare anche dal motivo religioso, magari: "Ma guarda, questo nostro destino, devi accettarlo" cerchi un po'di... molto dura, veramente.

R.: Immagino.

Med5: Molto dura. E soprattutto donne egiziane perché sono abituati la loro paese, quando appena nasce il bambino si è trovata davanti la famiglia, la mamma, la nonna, le zie, tutta la famiglia poi si trova la famiglia, qua si trova da solo, quindi inizia a piangere, soffrire, si trova da sola, quindi un po' difficile. Alcune donne marocchine, perché si prepara da noi un piatto specifico, si chiama *rfisa*, e lì si trova dicendo: "Nessuno mi porta *rfisa*." Guarda cosa ti mette addosso. Tu non puoi portare questa cosa all'ospedale e quindi ti senti in grossa difficoltà.

E quindi così, ti sto parlando di questi dettagli, magari anche ti saranno utili.

R.: Sì, sì, sì, assolutamente sì. E quindi, insomma, mi hai detto che ti senti molto utile nel tuo lavoro, giustamente, ti senti proprio anche di, non so, penso di aiutare anche proprio le altre donne a essere più più autonome?

Med5: Sì, sì sì, anche qua, stiamo aiutando ultimamente le donne per fare domanda a <fondazione nominata in precedenza>. È un aiuto economico per noi è molto importante, quando arriva una donna qua a lamentarsi che non ha lavoro, però quando scopre che ha i bambini puoi dire: “Guarda posso farti una domanda a <fondazione>, così ti aiutano economicamente, magari di servizi, ti aiutano a pagare un po’ la bolletta”. Delle parrocchie, dei centri magari, tipo <centro di ascolto>, come si chiama? <nome fondazione che fornisce aiuto>, così anche economicamente, esce soddisfatta, diciamo, sì, anche economicamente, sì, sì, sì.

R.: Ho capito, e sì poi entrando ho visto che sul muro avete un cioè un cartello, insomma un cartellone con scritto sorellanza, senti che è una componente del suo lavoro importante, che si crea una rete con le altre donne?

Med5: Sì, sì, sì. Con le altre donne e soprattutto soprattutto quelle che sono sempre vittime di violenza quando hanno bisogno chiamano subito, arrivano qua, gli troviamo una sistemazione subito in qualche progetti quindi secondo me questo per loro un grande... sì.

R.: Ho capito, va bene, in realtà io, guarda, avrei finito le domande e non so se hai qualche altro commento che vuoi fare sul tuo lavoro, sulla tua esperienza nella mediazione?

Med5: Sì, io due cose. Io sono soddisfatta, sono soddisfatta dal lavoro che sto facendo, veramente, a parte qualche volta l’emozione, come ti ho detto prima e di una parte ultimamente io mi sento un po’, non so con l’età, non so, alcuni casi non riesco a sopportarli. E soprattutto dopo che dai tutto, fai tutto e alla fine continuano a solo crearti disagio, tipo perché loro non riescono a capire quali limiti devono fermarsi. Di notte, suonano di notte, mandano vocali e tu ti senti un po’ obbligato umanamente di di rispondere, questa cosa ultimamente non ce la faccio più.

R.: Ti pesa?

Med5: Veramente, perché loro stanno facendo il loro percorso psicologico, stanno prendendo i farmaci... però non capiscono che anche tu hai una vita privata, almeno

dopo mezzanotte devi riposarti, solo questo. Invece adesso sono molto soddisfatta, veramente, e ogni tanto dico: “Med5 hai pensato bene di fare questa formazione che ti senti più utile” e la cosa che mi sente molto molto molto felice quando arriva una donna, bussa alla porta, arriva con lacrime, molto, molto, diciamo, disperata e alla fine esce col sorriso grande così e ti dà anche un abbraccio, io mi sento proprio... Non penso ai soldi che devo guadagnare, però penso proprio a quel lavoro che hai fatto per lei, quel sorriso che le ho dato e mi sento molto molto contenta, veramente. Qualche volta non penso neanche il tempo, per esempio, per esempio quattro ore, per esempio, posso fermarmi pure fino alle due. Non conto quell'ora, no. Magari posso incontrarla fuori, non dico: “Eh, mi hai fatto perdere...”, no: l'importante è che so che sto aiutando per fare una cosa bene per sé. Questa è la mia soddisfazione. Quando esce una donna, gli fai tutto, gli aiuti questo, vai a fare questo, fare questo, lei esce sorridente, questa è la mia soddisfazione, secondo me per tutte le mediatrici questa è la loro soddisfazione, veramente, veramente sì. E la cosa che mi preoccupa ultimamente, magari ti aggiungo questa cosa...

R.: Certo!

Med5: Che sto pensando all'integrazione dei nostri figli, dei nostri bambini nella società italiana. A me, per farli vivere nel margine, facciamo solo crescere criminali, perché tutti quelli che vivono in modo un po' diverso, che soffrono nelle scuole un po' di razzismo, un po' si sentono al margine, anche vivono conflitti a casa per l'ignoranza dei genitori e quindi nascono un po' un po' diversi. Questa cosa mi preoccupa tanto.

R.: Tu hai figli?

Med5: Sì sì, figli già grandi, però io sto pensando a tutte le famiglie. Perché vedo sul pullman, sui mezzi pubblici come si comportano alcuni ragazzi, soprattutto quelli adolescenti. Rifiutano tutto. Questo mi fa un po' pensare al loro futuro. Se smettono di andare a scuola, fanno solo scuola d'obbligo, se si sentono rifiutati dagli altri, hanno livello economico abbastanza bene, pensano subito a come possono ehm vendicarsi a questa società che secondo loro li rifiutano. Non lo so, sto pensando tante cose per loro bene, per fare inserimento, non so, comunque sto pensando, vuol dire mi sto preoccupando.

R.: E come mai pensi che si sentano rifiutati?

Med5: E allora ancora, perché per la cosa per me più fattibile, è di lavorare sui genitori. Su genitori giovani, che appena iniziato a mandare a scuola materna, all'asilo nido, che dicono: “questo è nigeriano”, “questo è marocchino”, “questo è egiziano” questi pregiudizi, questi stereotipi, secondo me bisogna lavorare sui genitori prima. Quindi quando un bimbo va gli dicono: “Te devi accettare tutti questi, sono tuoi fratelli, sono così” questo bambino anche va lì, tratta bene, non usa queste parole. Piano piano lavoro con tutti, tutti i genitori, anche i genitori stranieri, proprio devono lavorare coi loro bambini su questo, così escono tutti uguali, si sentono uguali a scuola, e quindi si sentono che sono accettati da tutti finché raggiungono il loro obiettivo, quindi secondo me non trovano non trovano questo rifiuto, non si sentono rifiutati, devono essere sentiti accettati come se fosse qui il loro paese. Questa cosa mi preoccupa tanto, mi fa pensare a cosa dobbiamo fare, cosa dobbiamo dare a questi bambini.

R.: E tu, se vuoi rispondere, tu ti sei sentita rifiutata mai da quando sei arrivata?

Med5: Io, a parte che... il mio vicino, perché la prima volta non ci conosceva, io e mio marito, abitavamo vicino a San Mauro, era una palazzina di tre case. Una volta, ero appena arrivata la macchina era molto caricata di spesa, era un sabato, allora ho preso tre quattro borse dalla macchina, mio marito ha preso già tre quattro, è entrato perché c'era un'entrata non subito lì e così, e io ho lasciato la porta un po' aperta del cancello per tornare a prendere le altre. Mi ha detto “Eeeh!! Tu devi chiudere la porta!” io non ho risposto, però mio marito ha detto: “Cosa hai bisogno?” e ha cominciato a scendere dal balcone del primo piano e è arrivato mio marito ha detto: “Non vedi che macchina è caricata, dobbiamo tornare?” e così...si sente... e dopo sono diventati amici, forse la sua moglie o che. Diciamo che loro, le case tutti sono privati, però noi abbiamo una casa in affitto e quindi forse lui si è sentito... Io però avevo ventidue anni, avevo già studiato, quindi per me questa cosa mi sono sentita un po'... però alla fine...

R.: Ho capito. E, per esempio per il velo, hai mai ti sei mai sentita anche solo osservata diversamente?

Med5: Sì osservata ogni tanto, osservata ogni tanto, a me non mi piace stare in mezzo di tutti diciamo italiani o anche stranieri senza velo, perché si sente qualcosa... questo mi dà un po' fastidio.

R.: Okay, cioè nel senso che ti senti un po' da sola?

Med5: Sì, ti senti un po'... però quando vedi alcune donne ti metti a parlare, però magari solo stanno lì...come in parlamento, ti senti un po'... Normale. Questa la storia del velo io ho preso nel 2004, è una mia decisione, qua era proibito di metterlo, nel Corano è d'obbligo quindi mi sono sentita come se stessi scappando dalla verità, quindi quando ho indossato mi sono sentita...

R.: E in Marocco non lo portavi quindi?

Med5: No, no, no.

R.: Okay.

Med5: No, no, nel 2004, sono arrivata nel '95, dopo nove anni, quindi... no, di più, sì nove anni. Perché era una scelta... sì sì un bisogno, mentre facevo il percorso di mediazione mi sono sentita proprio obbligata, una cosa che mi segue sempre, una verità, quindi come se forse ho rubato qualcosa, hai capito? E quindi ho dovuto... E dopo mi sono sentita tranquilla. Mio marito non era neanche d'accordo, ma l'ho messo lo stesso, sì sì l'ho messo lo stesso.

R.: Ho capito.

Med5: Sì sì l'ho messo perché già all'epoca avevano già iniziato a passare delle donne col velo, prima no non c'erano tanto e piano piano adesso... per motivo culturale, per motivo religioso una persona ha preso questa scelta, sì, sì.

R.: Va bene, io direi che ho finito, ti ringrazio tanto.

Med5: Spero che sono stata utile.

R.: Sì sì, assolutamente.

Med5: Davvero? Grazie.

R.: Grazie mille, grazie a te.

### **Appendice 3.6-Intervista a Med6**

R.: Io sto facendo queste interviste per la tesi di laurea, sto facendo interpretazione mentre in triennale ho fatto mediazione; quindi mi interessava un po' capire come funziona la mediazione linguistica per le donne, perché comunque mi interessano anche gli studi di genere. Quindi insomma volevo un po' intervistare voi mediatrici per sapere direttamente da voi la vostra esperienza. E quindi mi sono scritta un po' delle domande e la prima che vorrei farti generale su di te: ovvero dove sei nata, quanto tempo fa sei arrivata in Italia e perché ti sei interessata alla mediazione?

Med6: Allora io sono nata in Nigeria, a Benin City e sono qui in Italia da 20 anni, ho 43 anni.

E mi sono trovata qua perché è venuto qua a fare diciamo la fortuna e essendo qua ho visto anche dei miei coetanei che hanno bisogno, che hanno bisogno di accompagnamento, di fare questo, di indirizzare. Allora ho deciso di andare a fare il corso di mediatrice per aiutarli a fare tutto questo, perché mi piace aiutare la gente. Allora fatto il corso e finito il corso mi sono trovato qua ad <associazione> da novembre. Da qui lavoro lo sportello e prima accoglienza, diciamo che ascolta tutte le donne, le loro difficoltà, loro esigenze e poi indirizzarle e e accompagnare loro anche ai servizi, alla questura, anche a mettere il timbro a loro documenti che hanno bisogno e anche economicamente se loro hanno bisogno diamo anche le buste di... alimentari. E poi al lavoro anche a <struttura parte di un progetto di emergenza abitativa>, lì che sono accoglienza, le donne, ci sono le famiglie, le donne con bimbi e quindi quando loro... indirizziamo loro di andare magari a scuola, di fare i corsi, di fare quando hanno bisogno, magari quando c'è conflitti, quindi mediare, di fare tutto.

R.: Capito, e quindi diciamo lavori soprattutto con quindi famiglie e donne, in particolare.

Med6: Sì.

R.: Okay, e in che in che occasioni ti trovi a fare mediazione? Appunto, mi hai già un po' detto, però diciamo di solito cosa... quali sono le situazioni, insomma, in cui ti trovi a lavorare?

Med6: Alcune volte conflitti, mediare i conflitti, lì a <struttura parte di un progetto di emergenza abitativa> quando ci sono conflitti. E poi quando ci sono anche a fare aiutare loro a fare il curriculum. E poi anche dare consigli, cosa devono fare e...

R.: Ho capito. E pensi che nel lavorare con le donne il fatto che anche tu sei una donna ti aiuta in qualche modo, o magari a volte può essere un ostacolo?

Med6: Certo! Prima volta ti dico la verità non ho dormito per due giorni, dopo che ho sentito diverse storie, diverse cose, quando facevo tirocinio. Diciamo che prima settimana non ho dormito, però poi mi sono ripresa, poi così, faccio quello che devo fare.

R.: E quindi a volte magari il fatto che anche tu sia una donna ti fa immedesimare molto nelle donne e nelle storie che ascolti? Non so, c'è un coinvolgimento emotivo più forte?

Med6: Certo certo, perché io sono una donna e ho anche la famiglia, ho tre figli, quindi con diciamo con la mia esperienza, posso anche a consigliare loro cosa devono fare e essendo tanto tempo, tanti anni qua in Italia, quindi posso dire loro, dare consiglio cosa devono fare, sì.

R.: E appunto come come fai, magari a stabilire il confine fra quello che è il tuo ruolo professionale e la tua parte, le tue emozioni, magari capito il fatto di sentirti molto vicina a queste donne?

Med6: Sì, le mie emozione a volte non lo faccio proprio vedere perché lo tengo dentro, però dopo... però... perché l'emozione professionale si può, non si può più, può provare a fare vedere, sennò non riesci distinguere fra di due. Però...poi con loro, quando loro

prova, a volte anche quando c'è proprio emozione incredibile puoi puoi sentire un po' però, e poi da lì poi continua.

R.: E quindi comunque a volte senti che il tuo lavoro ti ti pesa in qualche modo, cioè psicologicamente magari, se senti delle storie difficili?

Med6: Diciamo che prima volta sì, però adesso no.

R.: Sei abituata.

Med6: Ormai da novembre, quindi... diciamo che sono abituata.

R.: Okay, ho capito. E ti capita più spesso di lavorare con delle donne, con degli uomini, quindi?

Med6: Delle donne, a volte anche con loro marito a fianco.

R.: E senti che... a volte ti senti rifiutata in qualche modo o che il tuo lavoro viene considerato molto importante, utile?

Med6: Sì sì è utile, perché lavoro, a volte lavoro proprio con miei coetanei nigeriani, quindi appena mi vede loro si sente a loro agio proprio sì sì.

R.: E quindi sei anche un punto di riferimento, secondo te per le persone con cui lavori, qualcuno a cui si affidano?

Med6: Certo.

R.: Okay, e la tua esperienza di migrazione ti aiuta secondo te nel tuo lavoro, a capire, magari?

Med6: Sì sì, mi aiuta molto la mia esperienza di migrazione, sì.

R.: Okay. E ti è mai capitato che a volte, magari lavorando con gli uomini, che non volessero, che che ci fossi tu a fare la mediatrice, che magari volessero un uomo come mediatore?

Med6: No, non mi è mai capitato.

R.: Va bene. E pensi che si creino delle dinamiche diverse quando lavori con gli uomini invece che con le donne?

Med6: Allora diciamo se magari uomini di mio coetaneo, diciamo che loro accettano certamente, magari di altre nazionale, magari con la lingua, magari un po' difficile, però con nigeriani sì sì.

R.: Okay, e ti è mai capitato di lavorare appunto con donne che fossero state vittime di violenza o vittime di tratta?

Med6: Due volte, due volte.

R.: E com'è stata questa, questo lavoro? Se mi vuoi raccontare.

Med6: E sì ho lavorato con psicologa, con la donna di vittima di tratta che mi proprio.... dopo mi sono sentito proprio proprio giù, diciamo così, perché dopo che ho sentito quello che ha passato, quello che ha, che ha vissuto, quindi mi sono proprio sentito.... Infatti, l'ho detto, anche alla psicologa che...guarda. Però dopo poi mi sono ripresa, perché facciamo tante sedute con con lei e poi ormai siamo...

R.: E ti è mai capitato di seguire donne per tanto tempo e poi hai visto che magari anche grazie ad un percorso che hanno fatto delle operatrici con le mediatrici, sono riuscite a diventare autonome, a emanciparsi in qualche modo.

Med6: No, no ancora no.

R.: No, però perché è da novembre che... Okay. E tipo secondo te per lavorare con delle donne vittime di violenza è importante avere una mediatrice donna?

Med6: Sì, sì, certo.

R.: È meglio che ci sia una donna. E come mai secondo te?

Med6: Secondo me, perché loro confidarsi in te perché, essendo che anche tu sei una donna, quindi loro possono esprimere, possono dire quello che devono dire. Però sì, magari mediatori, magari loro tengono un po' tiene le loro emozioni o magari le loro storie.

R.: E hai seguito dei corsi di formazione specifici quando ti è capitato di... cioè per lavorare, appunto, per esempio con le donne vittime di violenza?

Med6: No.

R.: No, okay. E ti è venuto facile, diciamo "facile", lavorare con loro?

Med6: Sì, diciamo che magari lei lo sa che un po' di... magari veniamo dallo stesso paese. Magari lei ha confidato in me, diciamo così, perché anche alcune cose lo so anch'io, quindi ho fatto sentire a suo agio di non essere paura, di dire tutto quello che deve dire.

R.: D'accordo, quindi... non so se vuoi appunto raccontarmi un po' magari nel quotidiano cosa ti capita di fare, appunto quando vieni al lavoro che... come funziona, diciamo la tua giornata.

Med6: Qui a <associazione>?

R.: Sì, o anche in generale, insomma la tua esperienza.

Med6: Allora qui ad <associazione> lavoro alle nove fino all'una, sto allo sportello. Vengono le donne che prendono con l'appuntamento e stanno 40 minuti-un'oretta e quindi raccogliamo tutti i dati di prima accoglienza, diciamo loro loro mi dicono loro storia, cosa hanno bisogno di fare, se stanno cercando lavori o stanno cercando magari

la casa, o hanno difficoltà di pagare la luce, quindi devo dire guarda cosa devo fare, cosa devo fare e se vogliono lavorare, prendiamo appuntamento per fare colloquio di lavoro e aiutare loro a fare curriculum, che occupa <nome di un'operatrice> e prende appuntamento anche quella. E poi <struttura parte di un progetto di emergenza abitativa> lavoro dalle tre alle sette, quindi arrivo lì e poi se c'è magari un conflitto cerco di mediare, parlo anche con le donne, magari cosa hanno bisogno, e cosa le servi e cose così.

R.: Capito, e sì volevo chiederti se magari ti piacerebbe fare dei corsi di formazione specifici su certi argomenti, che pensi che ti potrebbero essere utili nel tuo lavoro?

Med6: Sì, sì sì, se possibile, sì.

R.: E in particolare ti piacerebbe che qualche aspetto venisse trattato di più?

Med6: Come vittima di tratta, sì.

R.: E come mai ti interesserebbe questa questa area specifica?

Med6: Mi interessa perché volevo, voglio così, voglio sapere bene come devo affrontarmi quando sono davanti, quando mi capita e magari in futuro una storia così, un caso così, quindi così riesco a muovermi, a indirizzarle come devono fare.

R.: E come... prima, appunto mi dicevi che all'inizio, soprattutto le prime volte che hai lavorato, ti ha colpito molto emotivamente, magari qualche storia che hai sentito, e come fai a diciamo imparare a non non so neanche come dire, a non “soffrire troppo”?

Med6: Eh, riesco. Perché bisogna controllare le emozioni, sì sì. Bisogna controllare le emozioni così e diciamo che non è l'emozione che deve controllare te, sei tu che devi controllare la tua emozione, piano piano.

R.: Piano piano. Va bene e non so se vuoi farmi, puoi parlarmi un po', fare qualche commento appunto sul tuo lavoro in generale come... sulla mediazione, come sulla tua esperienza.

Med6: Un'esperienza molto utile che mi piace, insomma, piaciuto tanto prendere questa strada, diciamo, a fare questo percorso, perché diciamo che due o tre anni qua facevano tutte mediatrice mie amiche, mi hanno detto: “Vieni, vieni che è bello!”. Allora ho fatto corso diciamo, due anni fa, non sono passata e poi l'ho rifatto, io ho detto: no, non mi fermo, devo farlo. Rifatto, sono passato esame d'ingresso. Quindi è un'esperienza molto, molto bello, molto molto bello, perché e ho imparato tante cose, c'è ancora tante cose che non che devo ancora imparare e bo sì, un'esperienza bella.

R.: E ho visto, lo dicevo anche a Med5, ho visto che c'è un cartellone all'entrata “Sorellanza” all'entrata. Ti senti che il tuo col tuo lavoro crei una rete fra le donne crei una sorta di di solidarietà?

Med6: Sì, sì, sì, sì, sì.

R.: Ed è importante per te questo aspetto del tuo lavoro?

Med6: Certo, certo, certo. Perché abbiamo, diciamo, mese fa abbiamo finito anche un progetto “Mediazione in Strada” con Med5 e che passiamo tutte le informazioni alle donne, giriamo, al mercato, le scuole, tutti, per dare informazione come devono muovere a <città> e tutto.

R.: Ehm, e quando tu sei arrivata qui in Italia avresti voluto, non so se ti sei appunto anche tu hai avuto esperienza, ti sei rivolta a delle mediatrici avresti voluto, magari... hai avuto bisogno di rivolgerti a qualcuno?

Med6: Quando sono arrivato qua c'era mia sorella. Quindi è lei che mi ha sì sì sì, sì, sì, lei che mi ha detto, che mi ha diciamo indirizzare tutto sì.

R.: Va bene, io in realtà, ameno che tu non abbia altri commenti, appunto sul tuo lavoro, cose che ti sono venute in mente, in realtà avrei finito le domande, però ecco, se vuoi dirmi qualcosa, raccontarmi qualcos'altro, il tuo lavoro sono più che contenta.

Med6: Che devo raccontare? No.

R.: Va bene, d'accordo.

Med6: Grazie.

R.: Io ti ringrazio tanto.

### **Appendice 3.7-Intervista a Med7**

R.: Allora, ti faccio una serie di domande che mi sono scritta, appunto, sul tuo lavoro. Innanzitutto, una generale su di te, quindi dove sei nata, quanto tempo fa sei arrivata in Italia e come ti sei interessata alla mediazione?

Med7: Allora sono Med7, sono nata in Brasile, sono arrivata in Italia nel '92, gennaio '92 e ho fatto il corso per i mediatori nel... '92.... nel '94, è stato uno dei primi corsi che c'è stato della Regione Piemonte, allora ho fatto... '93/'94 '94/'95 più o meno questi gli anni che ho fatto il corso. Allora lì la professione di mediazione era tutta da... da creare, no? Non c'era... i corsi davano una idea di che cosa era la mediazione, però abbiamo imparato a lavorare negli uffici, nelle scuole, per strada, lì è iniziato il lavoro di mediazione fine anni '90.

R.: Okay. E come mai sei interessata a questa professione in particolare?

Med7: Tutto per caso, perché sono arrivata in Italia e tutto quello che avevo fatto e studiato non aveva un riconoscimento. Perciò la prima cosa che ho dovuto fare è stata la terza media, nonostante che io ho una laurea. Dopodiché ho... una volta mio marito, che ha mi ha parlato di questo corso e allora io ho provato a fare il test, sono stata promossa e ho fatto il corso. E mi ha dato una professione comunque in Italia.

R.: Ehm... E per chi fai mediazione di solito? Insomma, nel corso anche del di tutti questi anni, con chi hai lavorato?

Med7: Il grande... Io ho lavorato tanto, dalle scuole, negli uffici ho fatto... però io quello che oggi lavoro di più è nel centro nel centro dove siamo adesso, centro <nome centro interculturale>, che è il centro interculturale delle donne, lavoro specificamente per tutte le problematica delle donne, che va dalla scuola di italiano, al corso... all'informazione, no? Un'assistenza, un accompagnamento, permesso di soggiorno...

per tutti, donne tante donne anche vittime di violenza, la tratta di esseri umani, lavoro anche con le donne trans. L'altro posto che lavoro per la metà delle mie ore anche il centro etnoclinico, lavoro con psicologi e con antropologi per la cura emozionale delle persone, <centro etnoclinico che si occupa di mediazione culturale, etnopsichiatria, psicoterapia, sostegno psicologico>.

R.: Okay, e mi potresti parlare un po' più specificamente di questo lavoro, appunto, che mi hai detto con le donne trans e questa ultima cosa che mi hai detto del centro, cioè come si svolge, cosa fate in particolare?

Med7: Sì, allora per le donne trans tutto è iniziato per un po' di anni fa qui, mandate dal dormitorio sono arrivate una-due donne trans. Passando un po' di tempo una di questa donna è stata aiutata, abbiamo fatto un percorso anche per avere il permesso di soggiorno per asilo politico. Durante periodo di *lockdown* lei ha dato il mio numero di telefono a una serie di persone, perché erano donne che lavoravano come *sex worker* che stavano passando molte difficoltà e non avevano beni primari, cibo. Perciò conoscendo e poi piano piano avendo loro avendo fiducia in me che io non sono stava lì per sfruttare, a chiedere soldi per aiutare, e oggi il numero è molto alto di donne trans che aiuto, all'interno di un progetto <nome rete antitratta>. Praticamente la maggioranza di donne trans che conosco sono vittima della tratta per lo sfruttamento sessuale. E poi comunque corso fatto anche qua all'interno dell'associazione e accompagnamento anche psicologico, ricostruzione delle storie di di vita, le donne sono portate in commissione e poi hanno hanno il permesso di soggiorno per asilo politico. E da lì inizia già prima della commissione una serie di lavoro, come avere un medico... Comincio a conoscere un po' i servizi della città. Alcune anche molti anni che lavorano qui in Italia, ma non hanno mai avuto questo approccio con le istituzioni.

E l'altro centro che ho detto, il <centro etnoclinico che si occupa di mediazione culturale, etnopsichiatria, psicoterapia, sostegno psicologico>... è un centro etnoclinico, perciò lavoro con gli psicologi, a volte delle sedute hanno anche antropologi. È una cura psicologica emozionale. Quello che è interessante in questo percorso con le persone e le sedute è che prendono in considerazione la cultura. Che se una persona ha un credo, crede in Dio, in determinate cose o vede delle cose non è allucinazione, ma sì è una questione culturale. Determinati riti che fanno nel paese sono presi in considerazione; perciò, a volte si fa anche una cura che è emozionale-

psicologica, ma anche di protezione, che può essere una protezione che è legata all'origine della persona. Niente è... è considerato tutto, non si lascia niente da parte. E non è niente che una persona sta lì a raccontare o che crede è messo in discussione. È preso in considerazione che questo fa parte della persona della cultura della persona, di quello che una persona crede, no? Negli spiriti, nelle... tutto tutto.

R.: Ho capito. E pensi che il tuo genere, la tua identità di genere, quindi il fatto che sei una donna influenzi il tuo lavoro con con le utenti, con gli utenti, per esempio, pensi che, non so, un mediatore uomo non... lavorerebbe con delle donne trans?

Med7: Io credo una cosa: se tu esci di casa con i tuoi pregiudizi non arriva nessuno. Se tu chiudi la porta di casa e chiudi anche i tuoi pregiudizi, forse tu puoi essere utile a qualcuno. Io non ho nessun tipo di pregiudizi e penso mai in nessun senso, o identità di genere o il tipo di lavoro che fanno queste persone. Rispetto le persone, ho imparato tantissimi tantissimo con loro, ma tanto. Credo che le donne trans –io lavoro con l'America latina– le donne trans che conosco, dopo tutte le esperienze che ho avuto con le donne vittime di violenza, non conosco nessuna che ha vissuto più violenze e discriminazioni come loro. Allora credo che vadano estremamente rispettate. Allora non avere pregiudizi, se sei un uomo o sei una donna io penso che tu puoi trasmettere, penso che così questo riesci a trasmettere. Poi lasciare chiaro che tu da loro non vuole dei soldi è un altro fattore, perché sono persone estremamente sfruttate. Perciò avere questa sicurezza che puoi parlare con una persona, avere delle risposte, avere dei servizi, avere addirittura un permesso di soggiorno senza dover pagare milioni, cambia. Loro hanno pagato tanto eh. E sono state spesso preso in giro, non non hanno avuto loro risposta, tramite il permesso di soggiorno. Allora penso che è una questione di pregiudizi, di rispetto. E poi se tu rispetti una persona e se tu non hai pregiudizi, la barriera tra te e la persona non esiste. Io cerco solo di dare informazioni a volte, sono un po' un po' più normativa, chiedo alcune cose, però... L'altra cosa, non metti in discussione la loro richiesta, la loro storia. Anche se capisco che mi stanno raccontando una bugia, io non discuto che non credo, penso che l'unico modo che loro hanno di arrivare a un risultato, a volte a volte quando una bugia. Allora per me è indifferente, non è una persona che devo portare a casa. È una persona che ha bisogno di aiuto, riconosco che ha bisogno di aiuto, ma i mezzi che loro usano per essere aiutate può essere discutibili.

R.: E... per esempio, anche con appunto donne vittime di tratta, vittima di violenza, pensi che appunto si tenda più a farle accompagnare da delle mediatrici o è indifferente, anche mediatori?

Med7: No, per le donne vittime di violenza credo che è meglio che sia una donna, questo sì, penso che è meglio. Il problema della donna vittima di violenza, le donne straniere è che loro escono di una situazione di violenza a volte non tanto riconosciuta da parte loro, no? Allora anche questo tu devi dire: okay, tu non riconosci. Per lo stato italiano questa è violenza, ma se tu non riconosci non è un problema. Lo stesso è successo con le donne trans, eh! Ho detto: “Ma è sfruttamento” “No, non è sfruttamento”. Adesso già loro riconoscono che alcune cose è sfruttamento. Poi, è una realtà che loro conoscono, io parlo delle donne straniere. Togliere quella persona da quella realtà e portare in un posto estremamente sconosciuto crea grande diffidenza e insicurezza. Anche lì tante donne tornano a casa perché è l’unica realtà che conoscono. Perciò nei progetti per le donne vittima di violenza devi essere molto molto mirato alle caratteristiche di quella persona in modo unitario, e non pacchetto. Perché qualcosa è molto cambiata, eh. Da dieci anni fa a oggi è molto cambiato, i progetti sono molto più mirati perché le caratteristiche cambiano da una donna che è stata indipendente, una donna che ha lavorato, che ha studiato, da una che è sempre stata sottomessa, non ha mai studiato, mai lavorato. Perciò sono progetti che devono mirare uno, per andare più velocemente in autonomia, per uscire da quel... imparare a a a devi imparare a gestire una vita senza un uomo. Sono due realtà molto diverse.

R.: E nella tua esperienza, magari se hai seguito donne per un po’ di tempo, per dei percorsi, si riesce effettivamente a diventare autonome, a ad emanciparsi?

Med7: Più le donne che hanno più strumenti. Le donne che hanno più strumenti. Sono persone che dopo una fase di grande insicurezza, depressione, riprendono la fiducia. Quando escono della situazione no. È un po’... è un po’ difficile per loro. E l'altra cosa che vedo che ho visto è che le persone che hanno fede hanno più strumenti anche loro, hanno più possibilità. Una persona credente... cercano conforto in Dio e fanno andare anche avanti in una situazione di grande violenza, disagio, sofferenze.

R.: Eh, okay e per te com'è appunto magari sentire certe storie, soprattutto appunto, magari con donne vittime di violenza? Psicologicamente immagino che sia comunque qualcosa che ti ti prova, ti fa soffrire.

Med7: Più nell'inizio della mia carriera facendo le supervisioni con la psicologa un giorno mi ha detto: "O cambi tu o cambi lavoro", perché ero molto coinvolta nelle situazioni, perciò tu devi capire poi i tuoi limiti, no? Io riconosco i miei limiti, sono i bambini. io non posso lavorare con bambini, perché metto molta parte mia emozionale e non sono di aiuto. Per le donne adulte sono più... sono più utile, riesco più a fare il mio lavoro. Però, avendo delle supervisioni, a volte uno può discuterne anche un malessere. Lavorare in sociale è molto pesante. Io lavoro da tanti anni. Lavorare nel sociale ti toglie il sorriso. Perché tu stai sempre in contatto con la sofferenza e poi tu diventi un po' intollerante a determinate cose, anche, pensi che sono banalità, hai capito? Allora io sono intollerante a determinate cose, penso che è una perdita di tempo discutere di determinate cose perché non mi porta a nulla. Ti cambia la vita lavorare nel sociale, sì.

R.: E infatti mi ero segnata la la domanda di come anche tracciare un po' il confine fra il ruolo professionale e poi, appunto, non so, l'esperienza personale, il coinvolgimento che puoi sentire, l'empatia nei confronti delle persone che segui.

Med7: Oggi alcune persone porto a letto, a volte perdo il sonno, ma quelle che penso c'è un rischio di vita. Le altre no.

R.: Okay.

Med7: Anche perché dopo che tu dai il primo aiuto e tutto, non sei padrone della vita di nessuno e non puoi decidere niente per nessuno, non puoi neanche arrabbiarti che quella persona ha rifiutato un progetto. La vita è loro, tu dai l'informazione, il merito non è mio, è della persona che ha accettato e ha fatto una battaglia con sé stessa. Io sono strumento di arrivare a qualcosa, con le informazioni, con un accompagnamento, però la scelta è tua. E questo ho messo tanti anni per impararlo, perché mi arrabbiavo, perché volevo che la persona seguisse quella linea... La linea chi traccia sei tu. È la tua vita. Se poi tu decidi che non accetti una cosa, i rischi sono i tuoi. Però...

R: Perché mi ricordo, per esempio quando facevo il tirocinio che era proprio un lavoro molto... cioè mi ero proprio, mi chiedevo, capito, ma questa cosa si può fare? Non si può fare? Cioè magari dovrebbe essere la persona da sola fare questa cosa, invece molto spesso magari mediatrici, mediatori, appunto, fanno le cose al posto delle persone, perché magari non so, sembra più semplice, capito? O comunque ti viene da quasi sostituirti in qualche modo la persona, perché vuoi aiutarla molto.

Med7: Ma questo è assistenzialismo. Eh. Questo è assistenzialismo. Allora tu togli alla persona la capacità. Io penso se una persona è arrivata, e ha vissuto vent'anni, trent'anni, quarant'anni senza di me perché io sono la salvezza della sua vita? Non lo sono. Io posso essere uno strumento di informazione, ma io non sono quella che devo salvarti. A volte ti salvo, ma... salvezza è una pretesa, questo. Ma questo con gli anni. Penso che inizialmente no, tu hai questa questo istinto di salvare, di aiutare. Poi capisci che non... che tu sei padrona di sé stessa, non sei padrona degli altri, ma neanche i nostri figli. Da un momento all'altro i figli vanno per conto loro, prendono delle decisioni, partono, no? Io sono partita, sono uscita sono partita da Brasile e sono venuta qua, una decisione mia, ma non erano contenti i miei genitori. Allora ero io padrona della mia vita, prendo io le mie responsabilità. È così.

R.: Sì. E in generale ti sembra che il tuo lavoro sia percepito in modo positivo, come un aiuto, dalle persone o magari in alcuni casi ti sei sentita un po' come rifiutata? Come se qualcuno non ti volesse lì?

Med7: No no. Se una persona non vuole, non vuole parlare con me o se quel momento non è il momento giusto per chiedere aiuto, o di parlare con me, va bene. Quello che so che per alcune persone sì, sono stato di aiuto, questo sì, ma il merito non è mio. Se tu poi sei cambiata, hai fatto qualcosa, il merito è tuo, non è mio. Ma sì in alcune persone sì, mi rendo conto raccontando alcune esperienze mie le persone dicono: "Cacchio, ma tu fai un lavoro...!" Allora sì, è un lavoro, però è un lavoro nel sociale che a volte paghi anche caro. Perché non essere compresa a volte diventa anche un rischio. I mariti arrabbiati è un rischio per me, io non è che non ho dei rischi, ho anche dei rischi. Se una persona pensa che io non ho fatto il mio lavoro perché io non ho dato risposta da come voleva quella persona lei è aggressiva con me. A volte una persona

perde la testa è anche violenta, no? Già già avuto ho già avuto paura delle persone, nonostante che non sia mia responsabilità. Però le persone non interessano, sei tu quella che ha davanti.

R.: Perché pensi che magari ti percepiscono un po' come, non lo so, una figura dello stato? Come una sorta di figura "nemica", lontana da loro, non so? È per questo che...

Med7: No, perché non sei la soluzione.

R.: Semplicemente, perché... okay.

Med7: Perché non sei la soluzione. Tu mi chiedi una cosa che non sono io che faccio.

R.: Sì, sì, sì.

Med7: "Mi trovi un lavoro?". Mah, dovrai cercarlo anche tu. "Non mi piace questo lavoro". Mah, non è un problema mio.

R.: Si affidano completamente...

Med7: La minima banalità.

R.: Vorrebbero appunto affidarsi esclusivamente...

Med7: Danno responsabilità che non sei tu.

R.: Okay. E volevo chiederti anche se, per esempio, appunto per lavorare con le vittime di tratta o le vittime di violenza hai fatto dei corsi di formazione specifici, se comunque hai fatto dei corsi che trattassero di questioni di genere.

Med7: Sì, volte ci sono dei corsi di formazione, a volte ci sono dei momenti dove si parla, no? Con le trans ho fatto delle formazioni specifiche che mi ha aiutato anche perché non riuscivo a capire determinate cose. Sì, a volte facciamo, ma a volte basta

anche delle discussioni, no? Di discutere un caso, di mettere a fuoco determinate dinamiche...

R.: Okay, e quindi appunto, per esempio nel lavoro con le donne trans si lavora molto da un punto di vista anche psicologico, emotivo?

Med7: Qui sì perché dobbiamo fare ricostruzione delle storie di vita e è un passaggio difficilissimo per loro. E allora facciamo delle sedute qua etnocliniche perché c'è la mediatrice e c'è la psicologa. E è una psicologa etnoclinica e allora sì. Per la ricostruzione della storia è una cosa molto... molto raccontare quello che è difficile per loro è tornare nel passato per una cosa così difficile e sofferente, perché quello che ho notato è che hanno la tendenza di dimenticare e di sottovalutare quella violenza, solo dare per scontato che è così perché io sono una trans, prima ero un finocchio, non so che e allora dà per scontato che è così la normalità. Allora è difficile anche far capire che quella non è la normalità, quella è violenza, quella è violenza.

R.: E appunto in parte hai risposto, in parte mi hai detto dei pregiudizi, però mi chiedo se appunto magari senti che da parte delle donne si ripone più fiducia in te perché sei anche tu una donna, quindi capito in qualche modo si sente più una vicinanza, un'empatia o secondo te...?

Med7: Non lo so, quello che dico è: loro raccontano a me quello che per loro è utile. Io do una risposta a quello che mi chiedono, io non chiedo altro che non sia utile, io non chiedo altro perché sono curiosa, capito? Questo è scorretto. Io non ti faccio una domanda perché sono curiosa, serve a me e non serve a te. Allora questo è rispetto, avere rispetto, non avere pregiudizi, tu trasmetti questa cosa. Non c'è... Perché una dice all'altra di venire a parlare con Med7? Perché una risposta non ha avuto. E a volte non è per avere documenti, a volte è per avere un altro tipo di risposta. Ovvero per una trans chiedere determinate informazioni che ce l'ha già. Allora che cosa posso offrire di più a questa donna? Allora offro un po' di più, perché lei mi ha chiesto una cosa che è già informata. Allora ci sono dei fattori che posso dire. Perché non parla con questa persona? Perché non parla con una psicologa? Capisci?

R.: E pensi che la tua esperienza di migrazione ti abbia comunque... torna utile in qualche modo nel tuo lavoro?

Med7: Sì, per me tantissimo. Tantissimo. Perché prima che cosa ero io e che cosa sono diventata quando sono entrata in Italia. Io sono arrivata in Italia ero una donna indipendente, facevo delle cose, avevo... no? Arrivare qua, non avere un minimo di riconoscimento, io capisco che cos'è. Capisco che cosa è un matrimonio misto. Capisco che tipo di violenza può soffrire una donna in una società che non la riconosce perché è straniera. Penso che aiuti tantissimo, tantissimo. So che per tante donne sono stata utile, adesso per tante trans anche, anche perché a volte ci sono delle trans brasiliane e tutto cambia, perché io so cos'è quella realtà, quella società. Per me sì, per me sì. E in questo fattore è chiaro che una persona può essere di aiuto, però se tu dici che è mediatore culturale, allora o tu hai vissuto per tanto tempo e capisci un po' le sfumature, lì è le sfumature. Forse adesso che sono qua da tanti anni alcune sfumature posso anche dire: guarda, non è, non è così. Ma forse non potrei dire qualcosa se vado in Sicilia, io non ho quell'esperienza lì. Fa molto questo anche, il linguaggio. Ho sempre detto, qual è il significato di una parola? Non è la parola in sé, io dico una parola, che cosa c'è dietro a quella parola? Qual è il significato? Allora non si chiama che è una parola casa, cosa c'è sotto? È lì e dice che credo che essere immigrata, essere di un'altra cultura aver vissuto, io ho vissuto tanto, praticamente metà della mia vita là metà qua. Perciò io ho una carica grande, io vado sempre in Brasile, perciò ho ancora delle capacità, delle sfumature. Credo eh, non lo so. Questa è la mia idea. Non che un altro non può fare lavoro di mediazione, ma per le sfumature è molto più difficile.

R.: Mi era venuta in mente un'altra cosa da chiederti... Ah sì, se pensi che che ti piacerebbe fare altri corsi di formazione specifici, su certi ambiti, nella mediazione?

Med7: No io ti dico, dopo tanti anni che lavoro nel sociale, io preferirei oggi non lavorare più nel sociale, per dire la verità sì.

R.: Perché senti che ti sta pesando?

Med7: Sì. O andare a lavorare da un'altra parte che non abbia più un ruolo di responsabilità. Sì. Quello sì. Perché avere responsabilità delle persone, io sono un po'

più stanca io sono un po' più, hai capito? Avrei voluto oggi, se mi fosse possibile, dire: "Med7, vorresti fare un altro tipo di lavoro?". Io oggi eh, oggi, in particolare questo 2021 risponderai sì. Forse l'anno scorso no. Oggi sì.

R.: Perché è pesante psicologicamente?

Med7: No... psicologicamente non è questo. È pesante perché ti rendi conto che questo corso è molto lungo, capito? Lavorare con questo tipo di problematiche, con violenze, con la tratta, sofferenza, non finirà mai. Non finirà mai. E le stesse donne che tu aiuti vedi che è difficile anche per loro. Perché la società, l'istituzione dà una risposta, ti vedi una donna trans e per forza deve fare la *sex worker*, non ti dà la possibilità, c'è tanti pregiudizi. Questa è la stanchezza. Non è una stanchezza psicologica, è una... è pesante che tu debba sempre dire il valore che c'è nella persona. Che quella non è un numero, c'è un nome, c'è un cognome, c'è una storia di vita. E questo mi rendo conto che non cambierà. Non è che sono pessimista, però l'intolleranza, i pregiudizi... O tu vai a vivere in un'isola felice, capito? Allora è una situazione che tu non riesci a vedere cambiamento. Le persone possono anche voler cambiare, cambiare, uscire fuori, però che cosa la società, le istituzioni offre a queste persone?

R.: Sì.

Med7: È quello. E allora tu vedi che quello sforzo, quella speranza... Capito, no? Per me a volte c'è tanta tante parole, tanti bei progetti scritti per le persone che non lavorano nel campo, che non capiscono che non sanno cosa è veramente la realtà. Tu vuoi fare inserimento lavorativo alle donne trans vittime della tratta? Bene, proponimi le società, le fabbriche, i posti che ti dà la possibilità di dare lavoro a queste persone! E non offre a queste persone: "Facciano formazione". Formazione di che?! Mi devi formare cosa?! Tutto molto bello sulla carta. Io sono molto pratica, capito? Questa mia caratteristica di persona, io sono molto pratica, io non sono di tante parole, sono di poche parole, ma di azioni, di fatti. Delle premesse per me... è una cosa che non ho mai capito. Fai troppa premessa per che cosa? Qual è il messaggio che mi devi dare? Se tu arrivi qua mi fai premessa e dopo tre ore mi dici ho bisogno della casa, cazzo perché mi hai fatto premessa? Forse sono diventata un po' impaziente di... di situazione.

R.: Vabbè perché è un lavoro che richiede moltissimo, credo, quindi... Va bene. Io in realtà avrei finito con le domande, sai, ti ringrazio molto.

Med7: Grazie a te, grazie a te.

