



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

**DIPARTIMENTO DI INTERPRETAZIONE E TRADUZIONE**

**CORSO DI LAUREA IN  
LINGUE, TECNOLOGIE E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE**

**INTERPRETARE TRA ESPERIENZA ED  
EMPATIA: CRITICITÀ NELLA  
PREPARAZIONE DEI MEDIATORI PER  
MINORI VITTIME DI VIOLENZA  
DOMESTICA**

**Relatore**

**Prof. Elio Ballardini**

**Presentata da**

**Lara Nuti**

---

**Sessione Luglio 2026**

**Anno Accademico 2025/2026**



## INDICE

|                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                                                        | <b>1</b>  |
| <b>INTRODUZIONE .....</b>                                                                                                    | <b>2</b>  |
| <b>1. LA VIOLENZA DOMESTICA .....</b>                                                                                        | <b>4</b>  |
| 1.1. Definizione di violenza domestica .....                                                                                 | 4         |
| 1.2. Quadro normativo nazionale e internazionale sulla violenza domestica .....                                              | 5         |
| <i>1.2.1. Normative internazionali .....</i>                                                                                 | <i>5</i>  |
| <i>1.2.2. Normative europee .....</i>                                                                                        | <i>8</i>  |
| <i>1.2.3. Normative nazionali .....</i>                                                                                      | <i>9</i>  |
| 1.3. Tipologie di violenza che coinvolgono i minori .....                                                                    | 11        |
| 1.4. Violenza su stranieri e migranti .....                                                                                  | 12        |
| <b>2. CRITICITÀ NELL'INTERPRETAZIONE PER MINORI VITTIME DI VIOLENZA</b><br><b>.....</b>                                      | <b>14</b> |
| 2.1. Studi empirici e linee guida di riferimento .....                                                                       | 14        |
| <i>2.1.1. Progetto CO-Minor-IN/QUEST .....</i>                                                                               | <i>18</i> |
| 2.2. Gestione del trauma e del coinvolgimento emotivo .....                                                                  | 21        |
| <i>2.2.1. La compassion fatigue e il trauma vicario .....</i>                                                                | <i>22</i> |
| <i>2.2.2. Neutralità e terzietà .....</i>                                                                                    | <i>25</i> |
| <i>2.2.3. Strategie di coping .....</i>                                                                                      | <i>27</i> |
| 2.3. Il discorso del minore vittima di violenza e le sue criticità traduttive .....                                          | 29        |
| <b>3. INTERVISTA A UNA MEDIATRICE LINGUISTICO-CULTURALE: PROCEDURE</b><br><b>PRELIMINARI, METODOLOGIA E PROTOCOLLO .....</b> | <b>32</b> |
| <b>4. ANALISI DELL'INTERVISTA .....</b>                                                                                      | <b>35</b> |
| <b>CONCLUSIONE .....</b>                                                                                                     | <b>42</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>                                                                                                    | <b>43</b> |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>SITOGRAFIA .....</b> | <b>48</b> |
|-------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>APPENDICE .....</b> | <b>51</b> |
|------------------------|-----------|

## **ABSTRACT**

Il presente elaborato analizza il ruolo del mediatore linguistico-culturale nei contesti di violenza domestica che coinvolgono minori stranieri, con l'obiettivo di evidenziare le complessità linguistiche, culturali ed emotive che caratterizzano questo ambito professionale. Lo studio approfondisce le difficoltà legate alla gestione della comunicazione tra istituzioni, minori e famiglie migranti, soffermandosi in particolare sui concetti di imparzialità, trauma vicario e coinvolgimento emotivo del professionista.

La tesi combina una prima riflessione teorica sul fenomeno della violenza domestica e sulle principali criticità della mediazione linguistico-culturale con l'analisi qualitativa di un'intervista semi-strutturata condotta con una mediatrice operante nel settore. La testimonianza raccolta evidenzia come il ruolo del mediatore superi la semplice traduzione linguistica e includa anche funzioni di supporto relazionale e culturale in contesti di alta vulnerabilità.

Dall'analisi emergono diverse criticità, tra cui la carenza di una formazione specifica, la difficoltà nel mantenere il distacco emotivo e l'assenza di adeguati strumenti di aiuto e di supporto psicologico. L'elaborato sottolinea infine la necessità di un maggiore riconoscimento professionale della figura del mediatore linguistico-culturale e dell'implementazione di percorsi formativi più mirati per operare in contesti di violenza domestica che coinvolgono minori stranieri.

## INTRODUZIONE

In questo elaborato verrà analizzato e discusso il ruolo del mediatore in contesti di violenza domestica su minori stranieri.

Nel corso della tesi verrà utilizzato il termine *mediatore* anziché *interprete*. Tale scelta terminologica deriva dalla specificità dei contesti presi in esame e dalle funzioni richieste al professionista. Come evidenzia Mette Rudvin, in Italia i servizi in ambito sociale, sanitario ed educativo vengono frequentemente affidati alla figura del mediatore linguistico-culturale piuttosto che a quella dell'interprete tradizionale. La distinzione risulta particolarmente significativa nei contesti caratterizzati da vulnerabilità e asimmetria comunicativa, nei quali la semplice traduzione non sarebbe sufficiente. I mediatori, infatti, non si limitano a trasferire un messaggio da una lingua all'altra, ma facilitano la comunicazione tra le parti, spiegando differenze culturali e chiarendo impliciti comunicativi. A differenza dell'interprete di conferenza in particolare, il cui compito è quello di trasporre il messaggio da una lingua all'altra senza aggiungere informazioni o intervenire per facilitarne la comprensione, il mediatore deve possedere non solo le competenze linguistiche, ma anche una conoscenza dei sistemi culturali e sociali dei soggetti coinvolti, intervenendo qualora si verificano dei gap culturali. Rudvin sottolinea inoltre come, in Italia, la figura del mediatore linguistico-culturale si sia sviluppata soprattutto in relazione ai fenomeni migratori e alla necessità di facilitare l'accesso ai servizi pubblici alle persone straniere. La denominazione istituzionale di questa figura professionale in Italia prevede l'impiego del mediatore (inter)culturale "al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi" (Garzone, 2009: 143). Da questa definizione emerge come la figura del mediatore sia intesa soprattutto in relazione alla gestione dei rapporti tra istituzioni e popolazione straniera, mentre la dimensione linguistica risulta solo implicitamente considerata. Questo aspetto risulta rilevante ai fini della presente tesi, poiché le persone prese in esame sono migranti che non parlano la lingua del paese in cui vivono e che, di conseguenza, si trovano ad affrontare situazioni comunicative caratterizzate sia da barriere linguistiche che da differenze culturali.

Per le ragioni sopra esposte, si è scelto di utilizzare il termine *mediatore* all'interno dell'elaborato.

Nello specifico, l'elaborato è organizzato in quattro capitoli. Il primo capitolo introduce il fenomeno della violenza domestica, fornendone una definizione generale ed esponendo il quadro normativo internazionale, evidenziando il ruolo delle principali convenzioni e istituzioni. Vengono successivamente presentate le diverse forme di abuso che possono verificarsi all'interno del contesto familiare, con particolare attenzione alla condizione dei minori, che possono essere sia vittime dirette della violenza sia testimoni della stessa. Infine, viene dedicata una sezione al fenomeno della violenza nei confronti di migranti e rifugiati, facendo riferimento alle situazioni di vulnerabilità legate al genere e alla condizione migratoria. Il secondo capitolo affronta le principali criticità dell'interpretazione nei contesti presi in esame, mettendo in relazione le linee guida e i risultati degli studi empirici con le difficoltà operative del mediatore. Vengono anche esaminate le implicazioni professionali ed emotive del ruolo, con enfasi sui rischi legati all'esposizione prolungata a narrazioni traumatiche e ai conseguenti rischi di trauma vicario e *compassion fatigue*, che incidono sulla gestione della terzietà e imparzialità e che possono essere ridotti e gestiti da strategie di coping adatte. Il capitolo si conclude osservando le peculiarità del discorso del minore in contesti di abuso, mettendo in luce la frammentarietà e la complessità interpretativa che ne derivano. Il terzo capitolo illustra le procedure preliminari e la metodologia adottate e il protocollo seguito per un'intervista semi-strutturata realizzata con una mediatrice linguistico-culturale con l'obiettivo di unire le riflessioni teoriche dei capitoli precedenti con un riscontro pratico. Il quarto e ultimo capitolo ne propone l'analisi, sviluppata a partire da una serie di domande tematiche relative al percorso professionale, al coinvolgimento emotivo, al concetto di imparzialità, alla costruzione del rapporto di fiducia con i minori e alla collaborazione con le altre figure professionali coinvolte.

La tesi si conclude con delle osservazioni finali, la bibliografia e sitografia consultate. La trascrizione integrale dell'intervista svolta e, successivamente, analizzata nel capitolo quarto, è raccolta in Appendice.

## **1. LA VIOLENZA DOMESTICA**

### **1.1. Definizione di violenza domestica**

La violenza domestica rappresenta una delle forme più diffuse di violazione dei diritti umani e costituisce un fenomeno complesso che coinvolge dinamiche relazionali, sociali e culturali. La Convenzione di Istanbul, adottata nel 2011 dal Consiglio d'Europa ed entrata in vigore l'1 agosto 2014, definisce in questo modo la violenza domestica:

“domestic violence” shall mean all acts of physical, sexual, psychological or economic violence that occur within the family or domestic unit or between former or current spouses or partners, whether or not the perpetrator shares or has shared the same residence with the victim. (Council of Europe, 2011: art. 3)

Questa definizione evidenzia come la violenza domestica includa diverse forme di abuso e possa verificarsi non solo all'interno del nucleo familiare, ma anche tra partner attuali o precedenti. Una prospettiva simile è proposta dalla World Health Organization, che propone la seguente definizione di violenza domestica:

The term ‘domestic violence’ is used in many countries to refer to partner violence but the term can also encompass child or elder abuse, or abuse by any member of a household (Garcia-Moreno, Guedes, & Knerr, 2012: 1)

La violenza domestica, quindi, non riguarda esclusivamente gli adulti coinvolti nella relazione di coppia, ma spesso interessa anche i figli che vivono all'interno del nucleo familiare. I minori possono essere vittime dirette della violenza oppure testimoni di comportamenti violenti tra i genitori o altri membri della famiglia. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), la violenza contro i minori comprende tutte le forme di maltrattamento, abuso e negligenza subite da individui di età inferiore ai diciotto anni. Essa può verificarsi all'interno della famiglia, nella comunità o in altre relazioni di fiducia e dipendenza. Questo tipo di violenza include comportamenti che possono causare danni alla salute, allo sviluppo o alla dignità del minore. (WHO, n.d., “Violence against children”)

Come dichiarato anche dalla Convenzione di Istanbul, la violenza domestica designa una violazione dei diritti fondamentali della persona e richiede pertanto l'adozione di misure di prevenzione, protezione e intervento da parte delle istituzioni (Council of Europe, 2011). Negli anni, organizzazioni internazionali e sovranazionali hanno sviluppato normative e linee guida

finalizzate a tutelare le vittime, con particolare attenzione ai minori, che rappresentano una categoria particolarmente vulnerabile.

## **1.2. Quadro normativo nazionale e internazionale sulla violenza domestica**

La protezione dei minori vittime di violenza domestica è disciplinata da un quadro normativo internazionale ed europeo, che sancisce i diritti dei bambini e impone agli Stati l'adozione di misure di tutela e prevenzione.

### *1.2.1. Normative internazionali*

La *Convention on the Rights of the Child*, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1989, è diventata il principale strumento internazionale per la protezione dei diritti dell'infanzia ed è stata ratificata da quasi tutti gli Stati nel mondo.

L'articolo 3 della Convenzione introduce il concetto del “best interest of the child”, che funge da filo conduttore per l'intero testo. Questo principio stabilisce che, in tutte le decisioni che riguardano i minori, l'interesse superiore di questi ultimi deve essere al primo posto. Il tema del “best interest of the child” è ulteriormente approfondito nel *General Comment No.14* del Comitato sui Diritti del Fanciullo:

The Convention also explicitly refers to the child's best interests in other articles: article 9: separation from parents; article 10: family reunification; article 18: parental responsibilities; article 20: deprivation of family environment and alternative care; article 21: adoption; article 37(c): separation from adults in detention; article 40, paragraph 2 (b) (iii): procedural guarantees, including presence of parents at court hearings for penal matters involving children in conflict with the law. Reference is also made to the child's best interests in the Optional Protocol to the Convention on the sale of children, child prostitution and child pornography (preamble and art. 8) and in the Optional Protocol to the Convention on a communications procedure (preamble and arts. 2 and 3). (United Nations Committee on the Rights of the Child, 2013: § 3)

Questo principio guida tutte le decisioni giudiziarie e gli interventi sociali che coinvolgono i minori. Ogni decisione deve mirare a garantire la crescita e la sicurezza di essi, anche quando ciò comporta interventi che limitano temporaneamente l'autonomia dei genitori o degli adulti responsabili, come spiegato nell'articolo 9.1. della Convenzione.

L'articolo 19 della Convenzione impone agli Stati l'obbligo di proteggere i minori da “ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisiche o mentali, di abbandono o di negligenza, di maltrattamenti o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale” (ONU, 1989:

art. 19). I temi e i principi introdotti dalla Convenzione sui diritti dell'infanzia costituiscono la base sulla quale si sono sviluppate le successive normative europee e nazionali in materia di tutela dei minori vittime di violenza domestica.

Oltre agli strumenti giuridici internazionali vincolanti, diverse organizzazioni internazionali contribuiscono alla definizione di linee guida e strategie operative volte alla protezione dei minori vittime di violenza. Tra queste troviamo l'UNICEF (United Nations Children's Fund), ovvero il Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia.

La nostra missione è contribuire alla sopravvivenza, alla protezione e allo sviluppo delle potenzialità di ogni bambino e bambina, con speciale cura per quelli più fragili e vulnerabili. Tutta la nostra azione si ispira ai valori della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, della Carta delle Nazioni Unite e dei principali trattati sui diritti umani. (UNICEF, n.d.)

L'UNICEF rappresenta uno degli enti principali che hanno lo scopo di prevenire la violenza e tutelare i bambini. Le linee guida portate avanti dall'Organizzazione sottolineano che tutti i bambini hanno il diritto di essere protetti da ogni forma di violenza, indipendentemente dal contesto in cui essa si manifesta (UNICEF Italia, n.d.). La violenza non solo provoca sofferenze nell'immediato, ma può anche compromettere lo sviluppo psicosociale del minore e incidere negativamente sull'autostima dello stesso (*ibid.*). I dati raccolti dall'Organizzazione indicano che milioni di bambini in tutto il mondo sono esposti a violenza: circa 3 su 4, tra i 2 e i 4 anni, subiscono regolarmente violenze dai propri familiari o tutori, rendendo necessario un intervento da parte delle istituzioni.

Per queste ragioni, in collaborazione con l'OMS, l'UNICEF ha deciso di redigere una serie di strategie per contrastare la violenza sui minori. Questa iniziativa, chiamata *INSPIRE*, con il supporto di studi e dati, vuole essere un appoggio e un punto di riferimento per tutti i governi e le istituzioni, con lo scopo di promuovere azioni di prevenzione e di risposta alla violenza su bambini e adolescenti (WHO, 2016).

INSPIRE è l'acronimo inglese delle sette strategie su cui si basa il documento:

- I. *Implementation and enforcement of laws*: applicare leggi al fine di prevenire comportamenti violenti e abusi su minori. Basandosi sulla "Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza", questa strategia mira a instaurare misure preventive in ambito amministrativo, sociale ed educativo, al fine di proteggere i minori da qualsiasi forma di violenza perpetrata da familiari o tutori. Rientrano in questo approccio anche l'accesso ridotto ad alcol e armi. (WHO & UNICEF, 2016: 33-37)

- II. *Norms and values*: cambiare idee e valori in una società che ha preconcetti radicati da decenni. Anche se considerata una delle strategie più difficili da applicare, soprattutto con l'aiuto dei social media, si è rivelata la soluzione più efficace tra quelle proposte da INSPIRE. L'obiettivo di questo secondo punto è quello di porre fine alla normalizzazione della violenza, che viene spesso addirittura giustificata. (WHO & UNICEF, 2016: 38-43)
- III. *Safe environment*: assicurarsi che ci siano ambienti comunitari privi di violenza e punti di riferimento sicuri per i minori, quali stazioni di polizia, orfanotrofi e centri di accoglienza. È fondamentale individuare zone violente all'interno delle comunità e intervenire per contrastarle. (WHO & UNICEF, 2016: 44-48)
- IV. *Parent and caregiver support*: condividere e spiegare come portare avanti il “soft parenting” per evitare il più possibile episodi di violenza domestica. L'iniziativa INSPIRE prevede di porre fine alle morti evitabili di bambini sotto i 5 anni, riducendo così la mortalità infantile e neonatale. (WHO & UNICEF, 2016: 50-55)
- V. *Income and economic strengthening*: fornire aiuti economici al fine di ridurre lo stress economico in famiglia e le probabilità che un bambino assista ad episodi di violenza. Sono inoltre previste risorse economiche destinate alle donne, utilizzabili per l'educazione dei figli. (WHO & UNICEF, 2016: 56-61)
- VI. *Response and support services*: garantire servizi sanitari di base a tutte le vittime di violenza. Interventi terapeutici, gruppi di supporto e altre soluzioni possono aiutare i minori a superare i traumi e le conseguenze psicologiche derivanti da queste esperienze. Mettere a disposizione enti e personale specializzato, a cui i bambini vittime di violenza possono rivolgersi, è necessario per contrastare e ridurre episodi di violenza. (WHO & UNICEF, 2016: 62-67)
- VII. *Education and life skills*: offrire accesso a scuole sicure, inclusive e stimolanti e proporre progetti studiati in base all'età, dall'asilo fino alle scuole superiori, al fine di sviluppare nei giovani capacità di *problem solving*, gestione dei conflitti e maggiore sensibilità, oltre alla capacità di saper proteggersi dalla violenza. Incentivare un'educazione equa e favorire la frequenza scolastica aiuta a ridurre sia il rischio di subire che di commettere violenza. (WHO & UNICEF, 2016: 68-75)

L'approccio portato avanti dall'UNICEF in collaborazione con altri enti e istituzioni, mostra come la prevenzione della violenza non possa limitarsi a un intervento singolo, ma abbia bisogno di mobilitazione da parte di tutte le organizzazioni e membri della società.

### 1.2.2. Normative europee

Nel contesto europeo esistono svariati documenti e normative in materia di violenza domestica, anche su minori, che gli Stati membri sono tenuti ad adottare e rispettare.

La *Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea*, redatta il 7 dicembre 2000 a Nizza dal Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione europea, serve come strumento per “condividere un futuro di pace fondato su valori comuni” (Unione Europea, 2000) quali la dignità umana, la libertà, l'uguaglianza e la solidarietà. Analizzando e prendendo in considerazione i diritti di tutti i cittadini europei, questa Carta presta particolare attenzione anche alla situazione dei bambini, una sezione delicata della nostra società. Nell'articolo 24 nominato “Diritti del bambino”, l'UE pone l'accento sui minori:

1. I bambini hanno diritto alla protezione e alle cure necessarie per il loro benessere. Essi possono esprimere liberamente la propria opinione; questa viene presa in considerazione sulle questioni che li riguardano in funzione della loro età e della loro maturità.
2. In tutti gli atti relativi ai bambini, siano essi compiuti da autorità pubbliche o da istituzioni private, l'interesse superiore del bambino deve essere considerato preminente.
3. Ogni bambino ha diritto di intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori, salvo qualora ciò sia contrario al suo interesse. (Unione Europea, 2000: art. 24)

L'Unione Europea riconosce che l'interesse superiore dei bambini e dei minori di 18 anni debba essere sempre messo al primo posto, come stabilito anche dalla *Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza*.

Altri articoli della Carta che prendono in esame la condizione dei minori includono l'articolo 32, il quale vieta il lavoro minorile e “ogni lavoro che possa minare la sicurezza, la salute, lo sviluppo fisico, mentale, morale o sociale o che possa mettere a rischio la loro istruzione” (Unione Europea, 2000: art. 32). Inoltre, anche gli articoli 1 e 21, pur essendo più generali, sono pertinenti a questo tema. Infatti affermano rispettivamente che “la dignità umana è inviolabile” (Unione Europea, 2000: art. 1) e che è vietata ogni forma di discriminazione, inclusa quella basata sull'età.

Sulla base della *Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea*, un altro strumento utilizzato dall'Unione Europea è la *Direttiva 2012/29/UE*, adottata dal Parlamento Europeo e dal Consiglio il 25 ottobre 2012. Essa “istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato” (Unione Europea, 2012). Come dichiarato nel considerando<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.treccani.it/vocabolario/considerando/>

66, la direttiva si propone di rispettare i diritti riconosciuti dalla Carta, inclusi quelli relativi ai minori. Tramite altri considerando, l'Unione Europea delinea una serie di linee guida da seguire. Nello specifico, viene definita la violenza di genere e viene espresso il rischio elevato per donne e bambini di esserne vittime (considerando 17). Viene inoltre evidenziata l'importanza di evitare la vittimizzazione secondaria<sup>2</sup>, prevedendo misure di protezione qualora essa dovesse verificarsi (considerando 54 e 58). Infine, viene espresso chiaramente nel considerando 42 che il minore ha il diritto di essere ascoltato nei procedimenti penali, senza che l'età costituisca un motivo di esclusione.

In aggiunta, la Direttiva 2012/29/UE presta particolare attenzione anche alle vittime straniere. A tal proposito, viene sottolineata, nel considerando 21, la necessità di adattare la comunicazione in base all'età e alla comprensione della lingua della vittima. In linea con questo principio e seguendo il considerando 34, viene riconosciuto il diritto di accesso a servizi di interpretazione e traduzione, cosicché la vittima possa esprimersi chiaramente e possa partecipare attivamente al procedimento.

Nel complesso, le normative europee prese in esame mostrano come l'Unione Europea abbia a cuore la tutela delle vittime di violenza e dei minori, promuovendo una strategia basata sui diritti fondamentali e sulla protezione degli individui.

### *1.2.3. Normative nazionali*

Il contrasto e la prevenzione alla violenza di genere e domestica nell'ordinamento italiano si è sviluppato in modo progressivo e frammentato, creando un vero e proprio "arcipelago legislativo" (Boiano, 2024: 1).

Un primo pezzo del puzzle normativo italiano è la legge 5 aprile 2001, n. 154, conosciuta come "*Misure contro la violenza nelle relazioni familiari*", che ha introdotto degli strumenti sia civili che penali per contrastare la violenza domestica. Tra questi vi è l'allontanamento del convivente violento dalla casa familiare. Negli anni successivi ci sono stati prevalentemente interventi emergenziali, come dimostra il decreto-legge 23 febbraio 2009, n. 11, poi convertito nella legge 23 aprile 2009, n. 38. Questa normativa è diventata fondamentale per quanto riguarda la gestione dei casi di violenza di genere e stalking, poiché ha introdotto il reato di atti persecutori e ha inasprito le pene per la violenza sessuale, proteggendo sempre di più le vittime e fornendo strumenti aggiuntivi alle forze dell'ordine.

---

<sup>2</sup> <https://www.centrocontrolaviolenza-ao.it/125-2/>

Un'importante aggiunta nello schema delle normative italiane è stata senza dubbio la legge 27 giugno 2013, n. 77, con la quale l'Italia ha ratificato la *“Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica”* adottata a Istanbul nel 2011 (Dipartimento per le Pari Opportunità, 2026). Questa fornisce un quadro normativo completo per la tutela delle vittime e specifica che la violenza domestica non colpisce esclusivamente le donne, ma può riguardare anche soggetti più vulnerabili, come bambini e anziani, i quali godono delle stesse forme di protezione e misure di prevenzione. A tale scopo, la legge 11 gennaio 2018, n. 4, intitolata *“Modifiche al codice civile, al codice penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni in favore degli orfani per crimini domestici”*, rafforza la tutela dei minori colpiti dalle conseguenze della violenza domestica, compresi quelli rimasti orfani a seguito dell'omicidio di un genitore. La legge prevede il gratuito patrocinio a spese dello Stato, l'assistenza psicologica gratuita, regole per l'affidamento dei minori mirate a mantenere i legami familiari e il sostegno economico e formativo.

La legge 19 giugno 2019, n. 69, nota come *“Codice Rosso”*, ha introdotto misure urgenti per la tutela delle vittime in risposta al crescente aumento dei casi di femminicidio e violenza domestica. Questa mira a garantire un intervento più tempestivo ed efficace, grazie ai 21 articoli di cui si compone che individuano un catalogo di reati considerati violenza domestica. L'obiettivo principale del Codice Rosso è di velocizzare sia gli interventi sia i procedimenti penali. Oltre ad inasprire le pene e ampliare la tutela delle vittime, questa normativa prevede anche l'attivazione di corsi di formazione specifici per il personale delle forze dell'ordine, così da assicurare una maggiore competenza e sicurezza negli interventi.

Le ultime aggiunte nel sistema legislativo italiano in materia di violenza domestica sono la legge 24 novembre 2023, n. 168 e la legge 2 dicembre 2025, n. 181. La prima rafforza la prevenzione e la repressione dei reati in ambito familiare e di genere, introducendo strumenti di tutela, quali il braccialetto elettronico per gli autori di tali reati. La seconda, invece, intitolata *“Introduzione del delitto di femminicidio e altri interventi normativi per il contrasto alla violenza nei confronti delle donne e per la tutela delle vittime”*, introduce il reato autonomo di femminicidio, punito con l'ergastolo quando il reato sia motivato da odio, discriminazione o dinamiche di controllo legate al genere. Prevede, inoltre, misure di protezione per le vittime e per gli orfani, in relazione e nel rispetto delle direttive europee.

### **1.3. Tipologie di violenza che coinvolgono i minori**

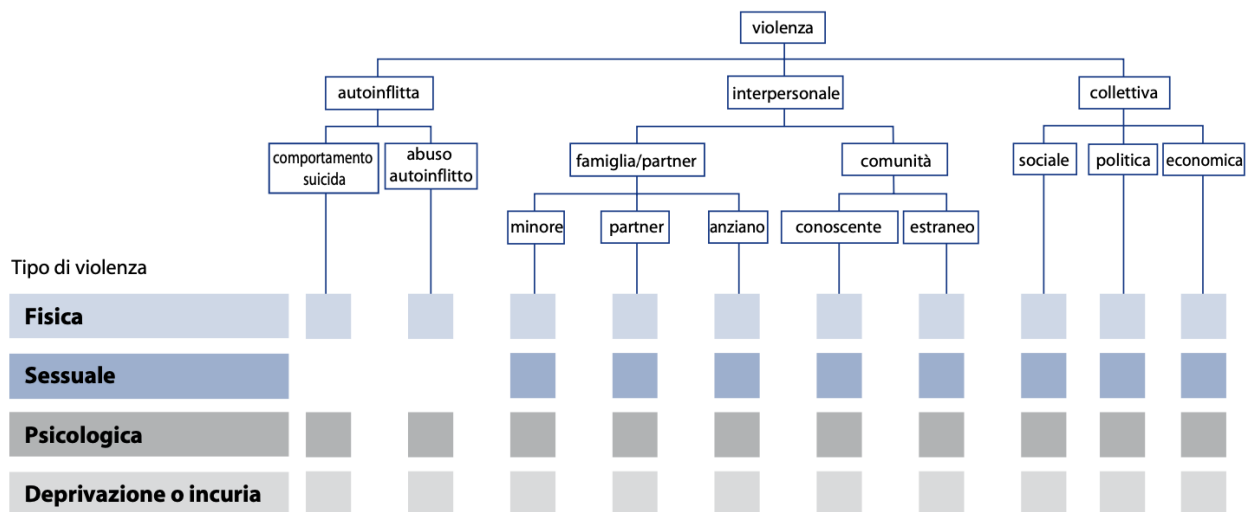
La violenza sui minori è un fenomeno complesso e diffuso, ma non sempre facile da individuare. Nel 2021, i dati raccolti indicavano che più del 90% degli abusi su minori avveniva all'interno delle mura domestiche (Save the Children Italia, 2021). Tuttavia, questo tipo di violenza spesso rischia di restare inespresso, non rilevato o addirittura di essere minimizzato. Per analizzare i vari tipi di violenza ai quali i minori possono essere esposti, è utile innanzitutto fare una distinzione tra violenza diretta e violenza indiretta o assistita. La differenza principale risiede nel modo in cui il minore viene coinvolto nell'atto violento: nella violenza diretta il minore è il bersaglio del reato e quindi la vittima di violenza fisica, sessuale, psicologica o di incuria; nella violenza indiretta o assistita, invece, il minore subisce le conseguenze dell'atto violento senza esserne il destinatario principale. All'interno di questa seconda categoria viene fatta un'ulteriore distinzione: si parla di violenza assistita quando il minore è testimone diretto della violenza, ad esempio nei confronti della madre; si parla di violenza indiretta quando il minore non assiste all'atto, ma ne vede e vive le conseguenze, come nel caso in cui ascolti i racconti dell'evento o veda dei segni fisici quali ferite e lividi. Il CISMAI (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso dell'Infanzia) definisce la violenza assistita come segue:

Per violenza assistita intrafamiliare si intende l'esperire da parte del bambino a qualsiasi forma di maltrattamento compiuto attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale ed economica su figure di riferimento o sue altre figure affettivamente significative adulte o minori. (CISMAI, 2003)

Per quanto riguarda la violenza diretta, essa può manifestarsi tramite diverse modalità di maltrattamento. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, il maltrattamento sui minori include:

Tutte le forme di maltrattamento fisico e/o emotivo, abuso sessuale, incuria o trattamento negligente nonché sfruttamento sessuale o di altro genere che provocano un danno reale o potenziale alla salute, alla sopravvivenza, allo sviluppo o alla dignità del bambino, nell'ambito di una relazione di responsabilità, fiducia o potere. (OMS, 2006)

Qui di seguito lo schema che l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha fornito per classificare i tipi di violenza.



OMS, 2006

Si distinguono, quindi, quattro tipi di violenza diretta su bambini e adolescenti:

- Per abuso fisico si intende l'utilizzo di forza fisica contro un minore, attraverso aggressioni e punizioni corporali che minano la sicurezza e la sopravvivenza della vittima. "Questo include il colpire, percuotere, prendere a calci, scuotere, mordere, strangolare, scottare, bruciare, avvelenare e soffocare." (OMS, 2006)
- Per abuso sessuale si intende il coinvolgimento di un minore in atti sessuali che quest'ultimo non comprende e ai quali non è in grado di acconsentire.
- Per abuso psicologico e affettivo si intendono i comportamenti isolati o protratti nel tempo, che non forniscono al minore un ambiente appropriato per il suo sviluppo. Si tratta di "pressioni psicologiche, ricatti affettivi, minacce, indifferenza, rifiuto e denigrazione". (Save the Children Italia, 2021)
- Per incuria si intende la trascuratezza e la negligenza alle quali il minore è soggetto. Secondo l'OMS si parla di incuria in riferimento ad ambiti quali "la salute, l'educazione, lo sviluppo affettivo, la nutrizione e l'alloggio e le condizioni di vita sicure".

#### 1.4. Violenza su stranieri e migranti

Secondo il documento redatto nel 2021 dall'UNICEF e dalla Women's Refugee Commission, migranti e rifugiati, fuggendo da situazioni critiche nei loro paesi d'origine, incontrano spesso altri tipi di violenza anche nei paesi che dovrebbero accoglierli. Questo accade soprattutto a donne e ragazze, motivo per cui si parla di violenza di genere (GBV,

Gender-based Violence). Tuttavia, uomini e ragazzi non ne sono esclusi e in questi casi si parla di SVAMB (Sexual Violence Against Men and Boys).

L'Inter-Agency Standing Committee's GBV Guidelines definisce la violenza di genere come "any harmful act that is perpetrated against a person's will and that is based on socially ascribed (i.e. gender) differences between males and females". Per violenza di genere si intende pertanto qualsiasi atto violento perpetrato sulle donne in quanto tali. Si comprendono in questo tipo di violenza quella domestica, gli abusi sessuali, il matrimonio precoce e forzato e le mutilazioni genitali femminili. Una caratteristica della violenza di genere è la disuguaglianza tra i sessi, situazione che uomini e ragazzi non vivono; pertanto, ci si riferisce alla violenza su questi ultimi, con un altro termine.

La violenza sessuale contro uomini e ragazzi (SVAMB) comprende tutte le forme di violenza sessuale che colpiscono le persone di sesso maschile. Questo fenomeno si manifesta spesso in contesti difficili come guerre, migrazione o situazioni di vulnerabilità. La SVAMB può includere violenze fisiche, coercizione sessuale, sfruttamento, e altre violenze che possono avere gravi conseguenze sia a livello fisico che psicologico. Infieriscono anche i fattori dell'età e dell'orientamento sessuale, mettendo più a rischio di questo tipo di violenza alcuni gruppi più vulnerabili (UNICEF & Women's Refugee Commission, 2021).

## **2. CRITICITÀ NELL'INTERPRETAZIONE PER MINORI VITTIME DI VIOLENZA**

I mediatori devono adattare il loro linguaggio, sia per quanto riguarda il registro che il livello del contenuto, in base all'età e alle capacità dell'interlocutore. Interpretare per adulti e per bambini presenta quindi delle differenze sostanziali. Eppure, nel percorso formativo, i mediatori vengono posti davanti a situazioni interpretative create da adulti per altri adulti. I minori di 18 anni, come evidenziato nel Capitolo 1, sono considerati individui vulnerabili e richiedono pertanto accorgimenti quando ci si relaziona con essi. Molti interpreti dichiarano infatti di sentirsi in difficoltà in contesti in cui è richiesto loro di lavorare con minori e, di conseguenza, molti si rifiutano di accettare l'incarico (Nilsen & Hitching, 2010). Anne Brigitta Nilsen, nel suo articolo *Exploring Interpreting for Children* (2013), riprende e sviluppa temi già trattati nel report *Talking for barn en statusrapport* (Nilsen & Hitching, 2010) e spiega come il mediatore, in queste situazioni, si trovi di fronte ad un discorso spesso incerto, frammentato e talvolta illogico, che deve essere rielaborato in una resa comprensibile e coerente. Per provare a contrastare queste difficoltà, sono stati condotti studi empirici e sono state elaborate delle linee guida operative, anche a livello europeo, che mirano a definire delle pratiche da poter seguire in contesti che coinvolgono bambini e adolescenti.

### **2.1. Studi empirici e linee guida di riferimento**

Per colmare la carenza di linee guida e criteri adeguatamente strutturati in materia di interpretazione con minori (Amato & Mack, 2022: 119), sono stati sviluppati degli studi empirici da impiegare come supporto; tuttavia, in quanto condotte su un campione limitato di soggetti, le ricerche non consentono di formulare conclusioni generalizzabili, e devono pertanto essere considerate indicative e non definitive.

Nilsen e Hitching, nel 2010, hanno condotto un esperimento successivamente utilizzato come base per analizzare i comportamenti dei minori e gli aspetti comunicativi, piuttosto che quelli psicologici, di questi ultimi (Nilsen, 2013: 17). L'esperimento prevedeva l'intervista di quattro bambini norvegesi, di età compresa tra i 3 e i 6 anni, da parte di un'interlocutrice anglofona, Hilde, con il supporto dell'interprete Berit. Ai fini dello studio, i bambini erano già a conoscenza dell'argomento della conversazione e i colloqui si sono svolti in contesti a loro familiari, ossia nelle loro camere da letto o con la presenza della madre. Tutti questi accorgimenti sono stati adottati, pur non riflettendo le condizioni reali in cui un minore potrebbe

trovarsi, ad esempio in una stazione di polizia, per favorire il proseguimento della conversazione da parte del bambino e poter analizzare una quantità di dati più estesa (2013: 16). I risultati dell'esperimento hanno mostrato che non ci sono differenze significative tra l'interpretazione con minori e quella con adulti, ma è necessario comunque prestare attenzione a determinati aspetti. Mentre un adulto tende generalmente a capire immediatamente la struttura della conversazione quando questa è mediata da un interprete, per un bambino può risultare più complicato e pertanto i due interlocutori esperti, in questo caso Hilde e Berit, devono aiutarlo in modo opportuno. Dallo studio è emerso che l'uso della comunicazione non verbale si è rivelato particolarmente utile per aiutare il minore a capire che dovesse rivolgersi all'intervistatrice e non alla mediatrice. In tale contesto si presenta, però, una sfida per il mediatore, ovvero essere in grado di instaurare un rapporto di fiducia mantenendo al contempo una certa distanza professionale nei confronti dell'intervistato, ossia il minore (2013: 27-28). Un'ulteriore osservazione derivante dall'esperimento riguarda la reazione positiva dei minori all'intervento del mediatore nell'organizzazione della comunicazione, in particolare nei casi in cui interrompeva una delle parti per poter tradurre. In un'occasione, infatti, Berit ha interrotto una bambina, la quale ha successivamente ripreso il proprio racconto come se niente fosse, poiché, non capendo l'altra lingua utilizzata nel colloquio, le interazioni tra la mediatrice e Hilde risultavano per lei come "meaningless noise", letteralmente rumori privi di significato (2013: 27).

Nilsen e Hitching hanno analizzato il comportamento dei minori in contesti sperimentali appositamente predisposti, mentre Olga Keselman (2009) ha esaminato interviste autentiche svolte in contesti migratori, focalizzandosi sul ruolo dei mediatori e sul loro impatto nei processi comunicativi (Amato & Mack, 2022). Keselman ha ideato e condotto uno studio empirico basato sull'analisi di 59 registrazioni di 26 adolescenti russofoni non accompagnati (tra i 14 e i 18 anni) arrivati in Svezia tra il 2001 e il 2005, con lo scopo di esaminare l'efficacia del lavoro dei mediatori negli interrogatori in materia di asilo (2009: 19). A seguito della visione, trascrizione e traduzione dei colloqui, Keselman ha tratto delle conclusioni empiriche con l'aiuto di Ann-Christin Cederborg e Per Linell (2009: 33). Nell'articolo si analizzano in dettaglio quattro casi specifici nei quali emergono diversi comportamenti errati da parte dei mediatori. Sebbene i minori fossero generalmente disponibili a rispondere alle domande, le versioni tradotte delle loro risposte risultavano incomplete o modificate, compromettendone l'affidabilità. Inoltre, le omissioni o modifiche introdotte dal mediatore venivano sempre individuate da almeno una delle parti coinvolte, rivelandosi quindi anche controproducenti (Keselman *et al*, 2010: 90). Secondo gli autori, il mediatore, agendo erroneamente, può

“exclude them [i minori] from interaction, or distort, discredit and guide their voices”. In un caso, ad esempio, un minore si sente escluso dalla conversazione tra l’assistente sociale, il tutore e l’avvocato e chiede esplicitamente all’interprete di tradurre quanto detto; quest’ultimo si giustifica sostenendo che le informazioni non fossero essenziali per il minore (ibid: 90-91). In altri casi, troviamo carenze lessicali da parte del mediatore in entrambe le lingue dello scambio, con conseguenti distorsioni nel racconto del minore (ibid: 92-95). In alcune interviste, inoltre, il mediatore si sente autorizzato a fare commenti non richiesti su un determinato argomento, violando il principio dell’imparzialità, che è centrale nella professione (ibid: 95-97); oppure assume impropriamente il ruolo dell’intervistatore, instaurando una conversazione parallela con il minore, influenzando inevitabilmente le risposte (ibid: 97-99). L’articolo sostiene pertanto che l’utilizzo di mediatori non esperti influenzi negativamente i processi di intervista e comprometta in qualche modo l’autenticità del racconto del minore:

Our findings indicate that unskilled interpreters should not be hired for interpreting in asylum hearings with unaccompanied asylum-seeking children. Deficient interpreting performed by unskilled interpreters in the stressful, demanding and challenging environment of the asylum hearing may impact on the authenticity of the child’s testimony and deny justice to the child as a speaker of a minority language. (Keselman, 2009: 33-34)

Un ulteriore livello di analisi è offerto dagli autori di “Swedish Courts’ Evaluation of Interpreter-Mediated Child Investigative Interviews” (Ernberg *et al.*, 2023), uno studio che esamina il ruolo del mediatore linguistico nell’interpretazione con minori, in particolare nei contesti giudiziari legati a casi di abuso. Questa ricerca nasce dalle difficoltà e dalle criticità riscontrate nei tribunali svedesi durante i procedimenti che coinvolgono minori stranieri e quindi anche i mediatori. In Svezia, come in altri paesi nordici, per garantire la sicurezza e la tutela dei soggetti più vulnerabili, è stato precluso l’accesso ai tribunali ai minori di 15 anni; ciò implica che la testimonianza valutata dal giudice corrisponda, nella maggior parte dei casi, a quella raccolta in fase preliminare con il supporto di un mediatore. Di conseguenza, qualsiasi errore o imperfezione nell’interpretazione può portare a conseguenze importanti sull’esito del procedimento. Inoltre, i casi analizzati in questo studio riguardano situazioni di violenza su minori, elemento che rappresenta un’ulteriore criticità: alcuni mediatori manifestano insicurezza o disagio nell’affrontare e tradurre contenuti così delicati, e le vittime sono spesso riluttanti nel raccontare i fatti (ibid: 428). L’articolo ha preso in analisi 108 casi di violenza su minori, tra il 2015 e il 2021, in cui era stato dichiarato il bisogno di un mediatore. In alcuni casi questa figura professionale è stata impiegata per l’intera durata dell’intervista, in altri solo parzialmente e in altri ancora non è stato necessario il suo contributo. Le principali criticità

legate alle traduzioni ritenute inadeguate o inaffidabili sono state sollevate da giudici, altri mediatori o dalla difesa. Tra queste emerge la difficoltà di comprensione tra il minore e il mediatore, problema che si accentua quando si ricorre all'interpretazione telefonica. In tali situazioni, infatti, eventuali difficoltà tecnologiche possono presentarsi e interferire con la comunicazione, rendendo necessaria la ripetizione delle domande e facendo risultare l'interpretazione come poco credibile (ibid: 430-434).

Fino ad ora abbiamo considerato studi empirici che hanno contribuito ad esaminare i comportamenti sia dei minori sia dei mediatori in contesti sociali, migratori e penali; tuttavia, è necessario menzionare anche l'esistenza di documenti ufficiali, utilizzati come vere e proprie linee guida per l'interpretazione con minori. Un contributo in questo ambito è stato offerto dal Phoenix Children's Hospital (2008), che ha elaborato una guida su come comportarsi in contesti medici quando si interagisce con bambini e adolescenti, con particolare attenzione alle situazioni di abuso. Il documento definisce le principali differenze tra adulti e minori in contesti ospedalieri e fornisce una serie di indicazioni pratiche per rendere l'interpretazione medico-paziente il più possibile accurata e adeguata. Gli ospedali rappresentano ambienti stressanti e impegnativi e questo interferisce anche nella comprensione dei messaggi: per questo motivo, si consiglia a chiunque debba comunicare con i minori di parlare lentamente, fare pause, costruire frasi semplici e brevi e utilizzare un linguaggio adattato alle capacità del paziente (Phoenix Children's Hospital, 2008: 3). Nonostante questi accorgimenti, il bambino può comunque rendere difficile la comunicazione a causa di eventuali traumi, della situazione sconosciuta in cui si trova e dalla presenza di distrazioni; si consiglia pertanto di limitare, quando possibile, qualsiasi elemento che possa distogliere l'attenzione del minore dallo scopo dell'incontro (Phoenix Children's Hospital, 2008: 5). Qualora dovessero emergere difficoltà comunicative, il mediatore può seguire queste tre strategie suggerite dalla guida:

1. Say you don't understand
2. Clarify with the child
3. If necessary, rely on an intermediary. (Phoenix Children's Hospital, 2008: 4)

In aggiunta, il Phoenix Children's Hospital propone una tabella comparativa tra gli stili di mediazione utilizzati con adulti e con i minori: se ne evince che, nel caso dei bambini, si debba semplificare il lessico, utilizzare la terza persona per non confonderli, privilegiare una comunicazione diretta impiegando l'uso del "tu" piuttosto che del "Lei" e infine costruire un rapporto di fiducia con il minore attraverso la vicinanza e il posizionamento nello spazio (Phoenix Children's Hospital, 2008: 6). La guida, oltre a fornire indicazioni generali per la

comunicazione con i minori, analizza anche le situazioni di abuso, considerate dagli interpreti degli ospedali pediatrici tra le più complesse da gestire. In queste circostanze, il mediatore deve porre il “best interest of the child” (UNCRC, 2013: § 3) al primo posto, mantenendo il controllo della situazione e contribuendo a far sentire la vittima al sicuro. Viene inoltre specificato che, qualora il mediatore dovesse interagire con il presunto aggressore, è fondamentale attenersi ai principi di imparzialità e di professionalità; questo implica il rispetto delle procedure dell’ospedale, evitando di porre domande non autorizzate o improvvisate e restando in attesa dell’intervento delle forze dell’ordine (Phoenix Children’s Hospital, 2008: 10).

### 2.1.1. Progetto CO-Minor-IN/QUEST

L’azione del mediatore non è spesso ben definita e ciò comporta che non solo il bambino, ma anche altri professionisti, sviluppino una diffidenza nei confronti dell’operatore, arrivando anche a considerarlo un intruso (Balogh & Salaets, 2015: 176). Per questo motivo è stato organizzato un questionario rivolto a tutti i professionisti che interagiscono con la figura del mediatore, con l’obiettivo di valutare se ci sia una consapevolezza riguardo ai limiti di questa professione e delle sue implicazioni. Questo studio è stato svolto nell’ambito del progetto CO-Minor-IN/QUEST (JUST/2011/JPEN/AG/2961), acronimo di *Cooperation in interpreter-mediated questionings of minors*, finanziato dalla Commissione Europea attraverso il *Justice Support Programme* della DG Giustizia. L’elaborato nasce dalla collaborazione tra sei partner europei: KU Leuven (University of Leuven) in Belgio, ISIT (Institut de management et de communication interculturels) in Francia, l’associazione ESZTER in Ungheria, Heriot-Watt University nel Regno Unito, DIT (Dipartimento di Interpretazione e Traduzione di Forlì) in Italia e il Ministero della Sicurezza e della Giustizia nei Paesi Bassi (Balogh *et al.*, 2015: 1-2). Lo studio si articola in diversi filoni di lavoro che hanno portato alla produzione di un questionario e di materiali informativi, tra cui volantini contenenti delle linee guida da seguire prima, dopo e durante un’intervista con un minore. Prima di redigere il questionario, gli autori hanno organizzato un workshop tra professionisti con l’obiettivo di incoraggiare la condivisione di conoscenze provenienti da ambiti diversi, in relazione ai loro rispettivi ruoli nel contesto delle interviste con minori. Da questo incontro è emerso come la figura dell’interprete sia quella meno conosciuta: alcuni li considerano una “*kind of machine that is only there ‘to translate’ and preferably ‘to translate literally’*”, ossia delle macchine che traducono alla lettera, mentre altri ritengono che il mediatore debba facilitare il processo comunicativo tramite il trasferimento dei significati, piuttosto che delle singole parole (Balogh & Salaets, 2015: 176-177). Il

questionario, che rappresenta la fonte più rilevante di dati per lo studio, ha coinvolto più di 1.000 professionisti provenienti da diversi paesi e ambiti (interpreti, psicologi, servizi sociali, forze dell'ordine e sistema giudiziario), fornendo dati importanti per comprendere come il ruolo del mediatore venga percepito dagli altri operatori in contesti che coinvolgono i minori. Ai fini di questa analisi, risulta particolarmente rilevante il Quesito n. 41, qua di seguito, che indaga le opinioni sul ruolo dell'interprete e la percezione che ne hanno gli altri professionisti (ibid: 183-187).

'In your view, what is the interpreter's function when working with minors?'. The following statements had to be evaluated on a Likert scale (*I completely disagree - I rather disagree - I neither agree nor disagree - I rather agree - I completely agree*).

1. the interpreter supports the minor (through his/her interpretation and initiative);
2. the interpreter supports the interviewer's purposes (through his/her interpretation and initiative);
3. the interpreter interprets literally;
4. the interpreter interprets faithfully;
5. the interpreter take the initiative to explain socio-cultural differences;
6. the interpreter take the initiative to explain technical terminology;
7. the interpreter take the initiative to adjust the language to the level of the minor;
8. the interpreter take the initiative to put the minor at ease;
9. the interpreter take the initiative to keep the communication flowing;
10. the interpreter gives his/her opinion on the case. (ibid: 189)

Dai risultati emerge una tendenza a escludere che il mediatore debba essere una fonte diretta di supporto e sostegno per il minore, non riconoscendolo tra le sue mansioni. I professionisti appartenenti alle forze dell'ordine e al sistema giudiziario hanno espresso un maggiore accordo con l'affermazione secondo cui "l'interprete deve interpretare alla lettera", mentre gli interpreti si sono mostrati più divisi nelle loro risposte. Tale discrepanza può essere ricondotta, da un lato, alla consapevolezza di chi ha ricevuto una formazione specifica nel campo, che l'interpretazione letterale non rappresenta sempre la scelta più adeguata, soprattutto in contesti comunicativi sociali complessi e sensibili; dall'altro, può riflettere il fatto che i professionisti nei settori giuridici e delle forze dell'ordine operano in ambiti in cui i contenuti trattati sono particolarmente precisi e tecnici, e quindi meno adatti ad una rielaborazione sul piano del significato. Al contrario, quasi la totalità dei partecipanti concorda sul fatto che il mediatore debba trasmettere il significato del messaggio, piuttosto che limitarsi ad una resa parola per parola. Inoltre, tutti i partecipanti, in particolare gli operatori dei servizi sociali, hanno espresso il loro accordo nell'affermazione 5, ovvero l'idea che il mediatore debba prendere l'iniziativa di spiegare le differenze socioculturali. Simili le risposte anche per quanto riguarda la spiegazione della terminologia tecnica, l'adattamento del linguaggio, la creazione

di un clima rassicurante per il minore e il mantenimento della fluidità comunicativa. Nel complesso, i dati sembrano mostrare che gli altri professionisti tendono ad addossare molte responsabilità ai mediatori. Questo appare problematico se si considera che gli interpreti non hanno quasi mai accesso a un adeguato briefing prima dell'incontro con il minore e di conseguenza si dà per scontato che essi siano in grado di ricoprire simultaneamente ruoli diversi senza una preparazione specifica (ibid: 189-202).

Oltre ad analizzare il ruolo non sempre chiaramente definito dell'interprete nelle situazioni che coinvolgono minori, il progetto CO-Minor-IN/QUEST dedica il Capitolo 3 ai colloqui mediati da interprete con bambini considerati vulnerabili. Come già evidenziato nel primo capitolo di questa tesi, è opportuno ribadire che i bambini sono di per sé vulnerabili a causa della loro età e rappresentano "prototypical examples of [...] vulnerable population" (Albertson Fineman, 2008: 8). La loro vulnerabilità aumenta quando il minore non è in grado di comprendere la lingua parlata nei procedimenti, in questo caso, legali, ed è pertanto considerata un problema di comunicazione. Secondo Virág (2015), autore del capitolo, la vulnerabilità in contesti legali è una condizione che, in un certo senso, riguarda tutti poiché essere vittime di violenza lascia un segno sia sui bambini che sugli adulti. Ne possono derivare difficoltà comunicative dovute allo stato di shock, al senso di sopraffazione o al sommarsi di altre problematiche personali della vittima. Virág fa una distinzione tra "internal impairment" e "external impairment", ossia fattori interni ed esterni che possono aggravare ulteriormente la condizione della vittima. Tra i fattori interni rientrano eventuali disabilità fisiche, cognitive o psicologiche, come ad esempio disturbi d'ansia, dell'umore o condizioni post-traumatiche (Virág, 2015: 89-92). A questi potrebbero aggiungersi i fattori esterni legati alle circostanze del reato e agli effetti psicologici che ne derivano. A tal proposito, Echeburúa e Amor, due psicologi e ricercatori spagnoli noti per i loro studi nel campo della psicologia clinica, hanno individuato una serie di possibili conseguenze psicologiche sulle vittime di reati violenti, tra cui:

- Negative feeling: humiliation, shame, guilt or anger
- Anxiety
- Constant worry due to the trauma, with a tendency for flashbacks
- Depression
- Progressive loss of personal confidence as consequence of the feelings of helplessness and despair
- Decrease in self-esteem
- Loss of interest and concentration with regard to activities previously enjoyed
- Changes in the system of values, especially confidence in others and the belief in a just world
- Hostility, aggressiveness, drug and alcohol abuse
- Modification of relationships (emotional dependence, isolation)

Increase in vulnerability, with fear of living in a dangerous world, and loss of control over one's own life  
Drastic change in lifestyle, with fear of going to the usual places; urgent need to change place of residence  
Alterations in rhythm and amount of sleep Sexual dysfunction (Virág, 2015: 90)

Sebbene il ruolo del mediatore non venga esplicitamente approfondito, è possibile dedurne l'importanza: nei contesti caratterizzati da vulnerabilità linguistica e psicologica, il mediatore deve prestare particolare attenzione alla condizione della vittima, al fine di non aggravarla e di garantire una comunicazione quanto più possibile accurata e rispettosa, contribuendo così anche a prevenire fenomeni di vittimizzazione secondaria. Secondo Echeburúa e Amor, infatti, la vittimizzazione secondaria "is determined by the subsequent relationship between the victim and the judicial-penal system (police, judicial system, etc.) or with defective social services" (Virág, 2015: 86), evidenziando come le modalità di interazione con le istituzioni possono incidere sull'esperienza della vittima, peggiorandone la vulnerabilità.

## **2.2. La gestione del trauma e del coinvolgimento emotivo**

Come abbiamo appena analizzato, i mediatori si trovano spesso ad affrontare situazioni delicate quando interagiscono con vittime di violenza. Tutti i professionisti che agiscono in contesti traumatici sono esposti a elevati livelli di stress, in particolare nei casi di GBV, SVAMB e altre forme di abuso. Tuttavia, mentre psicologi e operatori dei servizi sociali possono generalmente contare sul supporto da parte delle organizzazioni per cui lavorano, più raramente i mediatori beneficiano dello stesso tipo di appoggio. Questo risulta ancora più significativo se si considera che spesso sono loro i primi a raccogliere il racconto del trauma vissuto dalla vittima e a doverne trasmettere il contenuto, con tutte le sue implicazioni e sfumature. Non dovrebbe sorprendere, quindi, che i mediatori impegnati in contesti di violenza domestica riferiscano di sperimentare forme di trauma vicario (UNICEF, 2021). Il coinvolgimento emotivo diventa inevitabile e solleva interrogativi sulla possibilità di riuscire a mantenere una distanza professionale. Oltre all'analisi del disagio psicologico, è necessario anche riflettere sui principi di neutralità e imparzialità presenti nel codice deontologico della professione.

### 2.2.1. La compassion fatigue e il trauma vicario

Tutti gli operatori che lavorano a contatto con il pubblico, soprattutto in contesti sensibili e delicati come quelli ospedalieri, penitenziari e giudiziari, sono esposti all'assorbimento, in misura variabile, delle narrazioni e dei traumi delle persone con cui interagiscono. Delineeremo dapprima le principali forme di disagio psicologico che possono interessare il personale d'aiuto, per poi approfondirle in relazione al tema centrale di questo elaborato.

Il termine *compassion fatigue* rappresenta un concetto ombrello che include altre due condizioni correlate: lo *Stress Traumatico Secondario (STS)* o *trauma vicario* e il *burnout*. Con *compassion fatigue* si intende quella condizione che può colpire tutti gli operatori impegnati in attività di supporto e assistenza, come personale medico, terapeuti, mediatori, caregiver e, più in generale, chiunque si adoperi per sostenere un individuo (Napolitano, 2018). Letteralmente “fatica compassionevole”, essa indica la progressiva diminuzione del desiderio di prendersi cura degli altri. Tale sindrome è frequente nei professionisti esposti ripetutamente a storie di traumi, malattie o abusi, i quali risultano spesso più toccati dalla reazione che l'individuo ha al trauma, più che dal trauma stesso (Figley, 1995: 9; Abendroth & Figley, 2014: 113). Per questo motivo è stata definita anche “cost of caring”. Come evidenziato da Figley questo è il modo in cui i professionisti reagiscono:

Professionals who listen to clients' stories of fear, pain, and suffering may feel similar fear, pain, and suffering because they are. Sometimes we feel we are losing our sense of self to the clients we serve. (1995: 1)

È necessario sottolineare, oltre a questo aspetto negativo, la possibile insorgenza della *compassion satisfaction*, ovvero il senso di gratificazione e realizzazione derivante dall'aiutare gli altri.

All'interno della *compassion fatigue* rientrano altre condizioni di malessere psicologico, tra cui il *trauma vicario*. Secondo l'American Counseling Association:

Vicarious trauma is the emotional residue of exposure that counselors have from working with people as they are hearing their trauma stories and become witnesses to the pain, fear, and terror that trauma survivors have endured. (ACA, n.d.)

Questa definizione evidenzia come tutte le sfumature dei racconti traumatici possono essere assorbite involontariamente da chi ascolta, diventando nel tempo fonte di disagio. Il

trauma vicario viene infatti descritto anche come “the absorbing of another person’s trauma” (Vigor, 2012), ossia l’assorbimento vero e proprio dei traumi altrui, che può rendere complicato separare la sfera personale da quella lavorativa. Questa difficoltà può risultare ancora più evidente nei mediatori perché molti di loro sono stati migranti o vittime di discriminazioni (UNICEF, 2021: 7), rendendo l’interpretazione in casi di violenza e abuso particolarmente complessa. Se non adeguatamente riconosciuto e gestito, il trauma vicario può evolvere in problematiche più gravi, quali depressione, ansia e dipendenze (Vigor, 2012). Per affrontare questo fenomeno, sono state sviluppate delle strategie, raccolte nel *Vicarious Trauma Toolkit*, un kit di strumenti online sviluppato a partire dal 2013 dall’Office for Victims of Crime negli Stati Uniti e pubblicato online nel 2015. Il *Vicarious Trauma Toolkit* è stato progettato per aiutare le organizzazioni, in particolare delle forze dell’ordine e dei servizi alle vittime, a sostenere il personale esposto a contenuti traumatici (OVC, n.d).

Legato al concetto di *trauma vicario*, e incluso nel più ampio quadro della *compassion fatigue*, vi è il *burnout*. Quest’ultimo viene definito come una “sindrome occupazionale”, ovvero un fenomeno strettamente legato al contesto lavorativo. L’OMS inquadra tre tipi di componenti principali: l’esaurimento, il distacco nei confronti del proprio lavoro e l’efficienza ridotta (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2019). Un’altra suddivisione fondamentale è stata fatta da Maslach e Jackson, che, tramite la *Maslach’s burnout theory*, hanno identificato tre dimensioni della sindrome: “emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment” (Maslach & Jackson, 1981: 1). L’esaurimento emotivo indica la sensazione di essere emotivamente consumati e svuotati dal proprio lavoro, tanto da non essere più in grado di offrire supporto a livello psicologico agli altri. La depersonalizzazione, invece, si riferisce a una risposta fredda, cinica e impersonale nei confronti dei destinatari del proprio servizio, che può addirittura portare il professionista a ritenere i clienti quasi “meritevoli dei propri problemi”. Infine, la ridotta realizzazione personale porta il soggetto a comparare la propria competenza e successo nel lavoro con quello altrui (ibid: 2-5). A differenza del *trauma vicario*, che deriva dall’assorbimento empatico del trauma altrui ed è quindi specifico dei mestieri a stretto contatto con gli altri, il *burnout* viene inquadrato come una risposta allo stress lavorativo non adeguatamente gestito, e può manifestarsi in qualsiasi ambito (Napolitano, 2018). Tuttavia, nei contesti ad alta intensità emotiva come quelli analizzati in questo elaborato, i due fenomeni tendono a sovrapporsi: l’esposizione continua a narrazioni di abuso e violenza può progressivamente contribuire allo sviluppo del *burnout*.

Un termine situato all'esterno del concetto di *compassion fatigue*, ma comunque rilevante nella figura del mediatore, è quello del *controtransfert*. Il termine viene introdotto originariamente da Sigmund Freud in una lettera a Carl Gustav Jung nel 1909, per descrivere l'insieme delle reazioni emotive suscitate dal paziente nel terapeuta e influenzate dai suoi conflitti personali spesso non risolti e inconsci (Stefana, 2014). Charles R. Figley propone una prospettiva più contemporanea del *controtransfert*.

A more contemporary perception of countertransference views it as all of the emotional reactions of the therapist toward the patient – regardless of their sources. These sources include, for example, the life stressors – past or present – experienced by the therapist. But they also include the trauma expressed by the client and absorbed by the therapist. (Figley, 1995: 10)

Successivamente Figley, citando Corey (1991), definisce il *controtransfert* come il “process of seeing oneself in the client, of over identifying with the client, or of meeting needs through the client” (2002: 1436).

Per *controtransfert* si intendono, dunque, tutte le reazioni emotive che il terapeuta sperimenta in relazione a ciò che gli viene comunicato dal paziente. Trasposto al contesto della mediazione, in particolare nei casi di violenza domestica su minori, il concetto mantiene una notevole rilevanza. Anche il mediatore, infatti, è esposto a narrazioni traumatiche che possono attivare delle risposte personali; non solo, il mediatore è esposto ai pensieri e ai racconti di tutte le persone presenti, non solo del paziente, imputato o migrante. La consapevolezza del *controtransfert* risulta quindi essenziale nella pratica della professione del mediatore, perché se non riconosciuto, rischia di interferire con il lavoro e la resa adeguata dell'interpretazione (Mellman, 1995: 467-471).

Tra le diverse forme di disagio psicologico analizzate, il *trauma vicario* risulta essere la condizione che più frequentemente interessa i mediatori impegnati nell'interpretazione per minori vittime di violenza. La natura stessa di questo incarico, infatti, comporta un'esposizione diretta e costante a narrazioni profondamente traumatiche cariche di paura e vulnerabilità, che possono essere interiorizzate dal mediatore. Tuttavia, anche il *burnout* e il *controtransfert* possono incidere in maniera significativa sull'operato del mediatore: l'esaurimento emotivo tipico del *burnout* e le risposte emotive personali scatenate dal *controtransfert* possono influenzare l'interpretazione, provocando variazioni nel linguaggio, modifiche del tono o nell'enfasi e una possibile perdita di neutralità (ibid: 469-470). Proprio quest'ultimo aspetto sarà analizzato nella sezione successiva, in cui verranno approfonditi il ruolo del mediatore e la distanza professionale che dovrebbe idealmente essere mantenuta.

### 2.2.2. Neutralità e terzietà

La deontologia professionale dell'interpretazione e della mediazione linguistico-culturale prevede la neutralità e l'imparzialità del professionista in qualsiasi ambito e contesto operativo. Tuttavia, l'idea del mediatore come "silent or invisible observer" rimane un mito difficilmente realizzabile, soprattutto in contesti interpretativi di carattere sociale (Rudvin, 2002: 7). Per molto tempo, autori come Reddy e Roy hanno descritto il mediatore come un "mere conduit" o un "language-switching operator" (Garzone, 2009); successivamente, questa visione è mutata e si è passati a una più complessa e realistica, che riconosce la figura professionale come un "active, third participant who can influence both the direction and outcome of the event" (Roy, 2000: 6). In Italia, interpreti e mediatori possono fare riferimento al *Codice di deontologia e di condotta* dell'Associazione Italiana Traduttori e Interpreti (AITI), che stabilisce le linee di comportamento da seguire. In particolare, l'Articolo 6 richiama i principi presi in analisi in questo sottoparagrafo:

#### Articolo 6. Dovere di lealtà e correttezza

- I. Il traduttore e l'interprete devono svolgere la propria attività professionale con lealtà e correttezza, obiettività e equidistanza, basi sulle quali si costruisce il rapporto di fiducia con il committente.
- II. Al traduttore e all'interprete è assolutamente vietato trarre un utile personale da informazioni di cui vengano a conoscenza nell'esercizio della professione. (AITI, 2013)

I termini "obiettività" e "equidistanza" rimandano direttamente alla questione dell'imparzialità professionale. Definizioni analoghe sul ruolo del mediatore si trovano anche all'interno dei codici etici del NCIHC (National Council on Interpreting in Health Care) e della F.I.T. (Fédération Internationale des Traducteurs), i quali propongono l'imparzialità e l'invisibilità del mediatore come principi fondamentali, invitando il professionista ad astenersi dall'esprimere opinioni personali o dall'influenzare lo scambio:

#### 1.3. Impartiality

Translators and interpreters shall carry out their work with complete impartiality and not express any personal opinions in the course of the work. (F.I.T., n.d)

Allo stesso modo, il NCIHC sottolinea la necessità di astenersi da qualsiasi forma di coinvolgimento personale e di intervento:

- The interpreter strives to maintain impartiality and refrains from counseling, advising or projecting personal biases or beliefs.
- The interpreter maintains the boundaries of the professional role, refraining from personal involvement. (NCIHC, 2004: 3)

Tuttavia, ci sono delle eccezioni e alcuni codici etici riconoscono e attribuiscono al mediatore la possibilità di intervenire qualora si verificano fraintendimenti o malintesi legati a differenze culturali, purché ciò avvenga con il consenso da parte di entrambi gli utenti.

The ethical obligation of interpreters is to possess enough understanding of culture and cultural practices and beliefs to be able to facilitate communication across cultural differences, seeking to minimize, and, if possible, avoid, potential misunderstanding and miscommunication based on cultural assumptions and/or stereotyping. Under certain conditions, such as clashing cultural beliefs or practices, a lack of linguistic equivalency, or the inability of parties to articulate the differences in their own words, the interpreter should assist (with the explicit consent of all parties to this intervention) by sharing cultural information or helping develop an explanation that can be understood by all. (NCIHC, 2004: 18)

In questo elaborato, l'attenzione è rivolta al tema delle violenze domestiche e, pertanto, non verranno analizzate le modalità di intervento utilizzate per colmare i gap culturali, ma bensì il fatto che il mediatore, in quanto essere umano, non può essere considerato totalmente estraneo e indifferente alla situazione che ascolta e traduce. Alla luce di queste considerazioni, è necessario distinguere i concetti di imparzialità e neutralità, che, sebbene vengano spesso usati in modo intercambiabile, hanno significati diversi. L'imparzialità, o terzietà, condivisa all'interno di tutti i codici deontologici, implica che il mediatore non si schieri con nessuna delle parti, limitandosi a garantire che lo scambio comunicativo avvenga in maniera efficace. Ciononostante, i codici etici stessi rivelano una certa contraddizione perché riconoscono implicitamente la difficoltà di mantenere in modo assoluto questo principio, utilizzando formule che invitano il mediatore a "tentare" e "sforzarsi" di rimanere imparziale (Viezzi, 2021: 193; NCIHC, 2004: 3, 16). La neutralità, al contrario, presuppone un'assenza totale di influenza da parte del mediatore sull'interazione, una posizione che risulta però irrealistica: come evidenziato da Roy (2000), l'interprete è un partecipante attivo e il suo intervento contribuisce inevitabilmente all'andamento della comunicazione e di conseguenza il suo ruolo "cannot be considered neutral" (Rudvin, 2002: 6). Risulta dunque più realistico e applicabile al lavoro del mediatore il concetto di terzietà, intesa come impegno a non prendere posizione tra le parti, piuttosto che quello di neutralità assoluta, che presupporrebbe una totale invisibilità e assenza di influenza sul processo comunicativo.

Questi principi assumono una complessità ancora più elevata quando vengono applicati a situazioni che coinvolgono minori esposti a violenza domestica. Il NCIHC (2005) introduce il cosiddetto “advocacy principle”, mettendo in discussione l’idea di neutralità assoluta e introducendo una responsabilità etica verso la sicurezza. Gli *Standards of Practice* dell’Ente, facendo riferimento ai contesti ospedalieri e di assistenza sanitaria, prevedono infatti che il mediatore possa intervenire qualora dovessero verificarsi situazioni o comportamenti potenzialmente dannosi per i pazienti:

31. The interpreter may speak out to protect an individual from serious harm.

*For example, an interpreter may intervene on behalf of a patient with life-threatening allergy, if the condition has been overlooked.*

32. The interpreter may advocate on behalf of a party or a group to correct mistreatment or abuse. *For example, an interpreter may alert his or her supervisor to patterns of disrespect towards patients.* (NCIHC, 2005: 11)

Come analizzato in precedenza, non esistono delle regole univoche che il mediatore può seguire in situazioni così delicate, soprattutto se si considera che in Italia non è sempre richiesta una formazione o una qualifica specifica per lavorare in questi contesti (Filmer, 2009; Powell *et al.*, 2017; Amato & Gallai, 2024). Come risultato, un mediatore potrebbe ritrovarsi a gestire tali situazioni senza sapere come comportarsi e come rispettare i principi di neutralità e imparzialità previsti dal codice etico. In alcuni codici deontologici, per ovviare a questa criticità, in particolare quando il professionista non si sente adeguatamente preparato o quando il carico emotivo è eccessivo, viene introdotta la possibilità di rifiutare un incarico se ritenuto non opportuno.

The principle of fidelity requires that interpreters have the ability to detach themselves from the content of the message. This is not always easy especially when the substance is difficult, graphic, emotionally laden, or of a nature that elicits in the interpreter feelings of discomfort and even pain. But in no instance should interpreters decide to omit or distort messages because these are personally offensive to them or because they are uncomfortable with the language or content of the message. If they are unable to enact their role in accordance with this ethical principle, then interpreters should make this known to the parties and withdraw from the assignment. (NCIHC, 2004: 13)

### 2.2.3. Strategie di coping

La gestione efficace delle emozioni e dei traumi acquisiti sul luogo di lavoro è fondamentale e dipende in larga misura dalle strategie di *coping* adottate, che possono essere positive o negative.

Key to the effective management of traumatic exposure in an occupational context are the coping strategies one uses to deal with stressors. These may be classified as *engagement* or *active coping* (positive) strategies and *disengagement* or *avoidant coping* (negative) strategies. (Bontempo & Malcolm, 2012: 116)

In particolare, le strategie di coping negative includono, ad esempio, il ricorso ad alcol o droghe, l'attribuzione erranea di colpa a sé stessi e l'isolamento sociale; quelle positive, invece, comprendono attività ricreative, spirituali e fisiche, e sono orientate alla necessità di “balance caring for others with caring for ourselves” (Salston & Figley, 2003: 173). Nel contesto specifico della professione del mediatore, esistono delle strategie mirate, quali l'uso di uno “stress journal” per annotare gli eventi traumatici della giornata e le modalità con cui sono stati gestiti, oppure il confronto con colleghi per condividere le proprie esperienze. Infatti, sebbene il codice etico vieti la diffusione di dati personali o sensibili (AITI, 2013: art. 8), non impedisce il dialogo tra colleghi, purché avvenga nel pieno rispetto della privacy degli utenti coinvolti. Altre strategie includono tecniche di visualizzazione per allontanarsi emotivamente dai racconti ascoltati, oppure accorgimenti pratici come sedersi dietro al paziente o alla vittima, per creare una maggiore distanza da esso e dai contenuti della conversazione (Bontempo & Malcolm, 2012; Lor, 2012). Nonostante l'impegno del mediatore nell'adozione di strategie sane e positive per far fronte ai contenuti traumatici, il supporto e l'appoggio da parte dell'organizzazione per la quale lavora sono essenziali. I datori di lavoro dovrebbero infatti garantire una distribuzione in modo equo del carico di lavoro e prestare attenzione alle esigenze e alle preoccupazioni dei dipendenti (Bontempo & Malcolm, 2012). Inoltre, dovrebbe essere essenziale anche la preparazione degli studenti di mediazione rispetto al rischio di trauma vicario. A tal proposito, diversi studi hanno proposto l'integrazione di corsi specifici sulla gestione del trauma (Gere *et al.*, 2009), con l'obiettivo di sensibilizzare i futuri professionisti sui rischi del proprio mestiere (Cunningham, 2004).

Un'altra strategia presentata da Harvey (2015) è la verbalizzazione delle interpretazioni traumatiche, così da definire meglio le sensazioni provate e non restare incastrati nel caos dei sentimenti personali. In questo processo, le “scaffolding questions” aiutano a costruire un racconto guidato dell'esperienza, favorendo l'analisi di significati più profondi: possono emergere, oltre alle emozioni più evidenti, dei valori e bisogni personali “absent but implicit”, che influenzano il modo in cui il mediatore vive e comprende il trauma. Questa rielaborazione consente di analizzare l'esperienza vissuta e capire perché un determinato incarico ha avuto

delle ripercussioni su di noi, con l'obiettivo di arrivare a una "post-traumatic growth" (Niemants *et al.*, 2024; Splevins *et al.*, 2010).

### **2.3. Il discorso del minore vittima di violenza e le sue criticità traduttive**

Il discorso del minore vittima di violenza rappresenta un ambito particolarmente complesso, caratterizzato da un insieme di competenze linguistico-cognitive, esperienze traumatiche e contesto relazionale. Analizzarne le caratteristiche significa comprendere non solo come il minore comunica, ma anche le difficoltà che intervistatori e mediatori si trovano ad affrontare, spesso di fronte ad un discorso frammentario e carico di emotività. Prima di esaminare le risposte e le modalità comunicative del minore, è importante sottolineare come anche la formulazione delle domande faccia una grande differenza. A questo proposito è stato sviluppato il protocollo NICHD (National Institute of Child Health and Human Development), volto a guidare gli intervistatori nell'utilizzo di strategie e tecniche adeguate ad un interrogatorio con minori. Sono stati elaborati documenti, disponibili in circa una ventina di lingue, contenenti domande standardizzate pensate per facilitare il racconto e la collaborazione del bambino. Il documento in lingua inglese propone come apertura dell'intervista il seguente scambio:

'Hello, my name is \_\_\_\_ and I am a police officer. [Introduce anyone else in the room; ideally, nobody else will be present.] Today is \_\_\_\_ and it is now \_\_\_\_ o'clock. I am interviewing \_\_\_\_ at \_\_\_\_.'

'As you can see, we have a video-camera and microphones here. They will record our conversation so I can remember everything you tell me. Sometimes I forget things and the recorder allows me to listen to you without having to write everything down.'

'Part of my job is to talk to children [teenagers] about things that have happened to them. I meet with lots of children [teenagers] so that they can tell me the truth about things that have happened to them. So, before we begin, I want to make sure that you understand how important it is to tell the truth.' [For younger children, explain: 'What is true and what is not true'].

'If I say that my shoes are red (or green) is that true or not true?' (NICHD protocol, 2011: 431-432)

Così come gli operatori delle forze dell'ordine, i medici e gli assistenti sociali si attengono a formulazioni predefinite, anche i mediatori devono essere in grado di trasferire gli stessi contenuti nella lingua d'arrivo mantenendone il significato. La loro capacità appare determinante, poiché da essa dipendono sia la qualità dell'intervista sia la tutela del minore.

Per quanto riguarda le capacità comunicative, numerosi studi dimostrano che i bambini sono in grado di ricordare le esperienze traumatiche vissute, ma la giovane età, il contesto e le

modalità con cui vengono poste le domande influenzano significativamente ciò che sono disposti a rivelare. Dalle ricerche derivano alcune indicazioni pratiche: intervistare il minore il prima possibile; chiarire fin dall'inizio lo scopo dell'incontro, creando un clima di sicurezza; privilegiare le domande aperte, come "Tell me what happened", per favorire una narrazione spontanea e continua. Solo in un secondo momento, e se necessario per corroborare delle prove, è opportuno ricorrere a domande chiuse più specifiche. Tuttavia, si consiglia di evitare i quesiti chiusi con risposta sì/no, poiché risultano particolarmente soggetti a errore nei bambini di età inferiore ai 6 anni (Lamb *et al.*, 2007: 1202-1212). Il linguaggio del minore, infatti, è intrinsecamente legato al suo sviluppo cognitivo e linguistico. Rispetto all'adulto, il bambino dispone di un repertorio lessicale più limitato e di strutture sintattiche meno complesse: questo risulta in enunciati più brevi e talvolta incompleti. Nel caso di minori vittime di violenza, tali caratteristiche si intrecciano con le conseguenze del trauma e pertanto il racconto potrebbe essere non lineare, data la difficoltà nel collocare gli eventi nel tempo, soprattutto nei bambini più piccoli (ibid: 1209). Van Der Kolk descrive il modo in cui il trauma viene elaborato dalla mente, sostenendo che da un'un'esperienza traumatica possa derivare una memoria frammentata e confusa:

Dissociation is the essence of trauma. The overwhelming experience is split and fragmented, so that emotions, sounds, images, thoughts, and physical sensations related to the trauma take on a life of their own. (2014: 78)

E precisa:

The imprints of traumatic experiences are organized as not coherent logical narratives, but in fragmented sensory and emotional traces: images, sounds, and physical sensations. (ibid: 194)

L'incompletezza e la frammentarietà del racconto, insieme alla possibile influenzabilità del minore, possono rendere più difficile considerare la loro testimonianza come vera e affidabile (Peterson, 2007). A questa criticità si aggiunge la complessità linguistica nei casi di minori stranieri vittime di abuso: in questi casi, il mediatore svolge un ruolo essenziale nel facilitare la comprensione e nel garantire che il racconto, nonostante la sua discontinuità, possa essere adeguatamente valutato in termini di attendibilità. Tuttavia, il compito del mediatore non si limita alla resa linguistica, ma richiede anche un'attenta gestione della comunicazione non verbale. Il minore, infatti, avendo vissuto esperienze di abuso, potrebbe aver sviluppato una forte ipervigilanza nei confronti dei gesti e delle espressioni altrui, arrivando a percepirla come

minacciosi o pericolosi anche quando non lo sono, soprattutto in contesti nuovi con persone sconosciute, in cui l'instaurazione della fiducia risulta ancora più complicata (Herman, 1997).

### 3. INTERVISTA A UNA MEDIATRICE LINGUISTICO-CULTURALE: PROCEDURE PRELIMINARI, METODOLOGIA E PROTOCOLLO

Al fine di approfondire in modo concreto le criticità legate all'interpretazione in contesti che coinvolgono minori vittime di violenza, si è ritenuto opportuno affiancare all'analisi teorica la realizzazione di un'intervista semi-strutturata a una mediatrice linguistico-culturale. L'obiettivo è stato quello di raccogliere una testimonianza diretta, capace di fornire elementi concreti e personali, così da mettere in relazione i contenuti teorici, trattati nei primi due capitoli di questo elaborato, con l'esperienza pratica sul campo.

In una fase iniziale della ricerca sono stati contattati diversi enti operanti nell'ambito della mediazione e dei servizi di supporto a soggetti vulnerabili. Tuttavia, la disponibilità a partecipare all'intervista si è rivelata piuttosto limitata, probabilmente a causa della natura delicata e specifica del tema in questione. Sono state contattate associazioni, case rifugio, strutture ospedaliere, enti comunali e forze dell'ordine nelle città di Prato e Forlì. L'intervista è stata infine realizzata con una mediatrice della Cooperativa DiaLogos, con sede a Forlì, che include tra i propri ambiti di intervento anche quello del presente studio.

Prima dell'intervista, la mediatrice ha firmato il modulo relativo al trattamento dei dati personali, in conformità con la normativa vigente e con le linee guida dell'Università di Bologna. È stata inoltre informata che l'intervista sarebbe stata riportata in forma anonima all'interno dell'elaborato e che la registrazione audio sarebbe stata conservata esclusivamente sul telefono cellulare della laureanda, al solo scopo di procedere alla trascrizione. Il file audio, della durata di 28 minuti, è stato trascritto mediante il software Whisper GUI del Dipartimento di Interpretazione e Traduzione dell'Università di Bologna. Per la trascrizione, inserita in Appendice, è stata scelta la modalità *verbatim*<sup>3</sup> “pulita”, ossia priva di esitazioni, pause e ripetizioni, così da rendere il discorso più fluido e comprensibile.

L'intervista condotta rientra nella tipologia delle interviste semi-strutturate. In passato, incontri simili sono stati definiti “elite interviewing” da Lewis Dexter e “focused interview” da Robert Merton; oggi, tali pratiche sono generalmente ricondotte alla categoria delle “semi-structured interview” o SSI (Adams, 2015: 492-493).

Conducted conversationally with one respondent at a time, the SSI employs a blend of closed- and open-ended questions, often accompanied by follow-up *why* or *how* questions. The dialogue can meander around the topics on the agenda – rather than adhering slavishly to verbatim

---

<sup>3</sup> <https://optiwords.com/it-it/posts/che-cose-la-trascrizione-verbatim>

questions as in a standardized survey – and may delve into totally unforeseen issues (Adams, 2015: 493).

Tra le principali caratteristiche delle interviste semi-strutturate vi è la varietà delle domande poste, che non limita in nessun modo la conversazione ad argomenti e schemi rigidi, ma, al contrario, favorisce il dialogo e consente di affrontare molteplici temi. Le domande servono infatti da guida e possono essere riformulate, riordinate o subire aggiunte nel corso dell'intervista, qualora emergano nuovi spunti di discussione. Questa flessibilità rende l'intervista semi-strutturata uno strumento di ricerca qualitativa: a differenza di questionari e surveys, tipici della ricerca quantitativa, questa mira a raccogliere risposte articolate e personali (Edwards & Holland, 2013).

L'intervista è stata strutturata seguendo una progressione tematica, partendo da domande più generali sul percorso professionale della mediatrice per poi approfondire aspetti specifici legati alla gestione dei casi di minori vittime di violenza. Pur seguendo una traccia predefinita, l'ordine delle domande non è stato rigidamente rispettato, lasciando spazio ad approfondimenti e digressioni emerse nel corso del colloquio. Di seguito si riporta il protocollo di domande utilizzato come guida durante l'intervista:

1. Potrebbe descrivere il suo percorso di formazione e professionale come mediatrice linguistica?
  - a. Ha delle certificazioni di alcun tipo per poter svolgere il ruolo di mediatore linguistico-culturale all'interno dei contesti in cui lavora (scuole, ospedali, ASL, ecc.)?
  - b. A suo avviso, la formazione attuale dei mediatori è sufficiente per affrontare situazioni così complesse?
  - c. Ha ricevuto una formazione specifica per lavorare in contesti di violenza domestica, in particolar modo con minori?
2. Potrebbe condividere un caso in cui ha interpretato per minori? Specialmente in situazioni di violenza domestica, se le è capitato.
3. Come si costruisce un rapporto di fiducia con il minore, pur mantenendo il proprio ruolo professionale?
4. Ci sono delle tecniche o delle strategie da applicare quando si traduce e interpreta per minori?

5. Come riesce ad essere neutrale e imparziale in situazioni emotivamente molto coinvolgenti?
6. Come descriverebbe l'impatto, a livello fisico e/o psicologico, di questa esperienza su di lei?
7. Com'è la collaborazione tra mediatori e altre figure professionali (assistenti sociali, psicologi, forze dell'ordine)?
8. Quali sono gli aspetti più gratificanti e quelli meno gratificanti di questo lavoro?

Questi quesiti hanno guidato l'intervista, che ha rappresentato uno strumento fondamentale per approfondire il ruolo dell'interprete nei contesti oggetto di studio. Le informazioni raccolte hanno permesso di creare un collegamento tra la dimensione teorica dell'elaborato e la realtà operativa del mestiere. Nel capitolo successivo verranno infatti analizzati alcuni estratti dell'intervista, mettendoli in relazione con i temi e le problematiche affrontati nei capitoli 1 e 2.

#### 4. ANALISI DELL'INTERVISTA

L'analisi dell'intervista condotta con la mediatrice della Cooperativa DiaLogos ha l'obiettivo di collegare la testimonianza diretta della professionista con gli aspetti teorici affrontati nei capitoli precedenti. Durante il dialogo sono emerse varie tematiche centrali per questa tesi, tra cui la formazione del mediatore, le conseguenze del coinvolgimento emotivo, il mantenimento dell'imparzialità, la costruzione di rapporti di fiducia con i minori e la collaborazione interdisciplinare con altre figure professionali. Per approfondire tali aspetti, la mediatrice ha fatto riferimento a diversi casi affrontati nel corso della sua esperienza professionale, riportando esempi concreti utili a comprendere meglio le dinamiche e le difficoltà di questo lavoro nei contesti di violenza domestica che coinvolgono minori e soggetti vulnerabili.

Uno dei primi temi emersi nel corso dell'intervista riguarda la formazione professionale del mediatore. Nel secondo capitolo di questo elaborato è stato evidenziato come molti mediatori si trovino a operare in contesti vulnerabili senza una preparazione specifica che li prepari ad affrontare situazioni di violenza domestica o a lavorare con minori traumatizzati. Questa problematica emerge anche dalle parole della mediatrice intervistata, che racconta di aver partecipato a un corso per mediatori culturali (Es. 1) e di aver seguito alcuni aggiornamenti sulla violenza sulle donne (Es. 2), ma afferma che la sua formazione specifica in merito si sia sostanzialmente fermata lì. Quando le è stato chiesto se ritenesse sufficiente la preparazione dei mediatori chiamati a lavorare in situazioni così delicate, la sua opinione è stata molto chiara: non la considera esaustiva poiché i mediatori avrebbero bisogno non solo di una formazione tecnica adeguata, ma anche di strumenti di supporto emotivo per affrontare il carico psicologico derivante dai casi di violenza domestica (Es. 3).

Es. 1

Dopo circa 5 anni, ho iniziato a frequentare il corso di mediatrice culturale a Modena per un anno.

Es. 2

Ho fatto solamente degli aggiornamenti sulla violenza sulle donne.

### Es. 3

No, non sono sufficienti, soprattutto perché il mediatore è colui che lavora direttamente con la vittima e in casi più complessi, è difficile non assorbire i traumi ascoltando tutti i dettagli delle storie. [...] Non è detto che tutti i mediatori abbiano la capacità di affrontare tali situazioni, ma sicuramente con strumenti professionali riuscirebbero a fare il loro lavoro in maniera migliore.

Quest'ultimo esempio mostra chiaramente come le sole competenze linguistiche non siano sufficienti per operare in contesti così vulnerabili. Come evidenziato precedentemente, infatti, i mediatori si trovano spesso a dover gestire non soltanto gli aspetti linguistici, ma anche le dinamiche relazionali, culturali ed emotive particolarmente complesse. Nell'esempio 3 la mediatrice introduce un altro tema centrale affrontato durante l'intervista: il trauma vicario (cfr. 2.2.1.). Nel secondo capitolo di questa tesi sono stati approfonditi i concetti di *compassion fatigue* e trauma vicario, ovvero le conseguenze psicologiche che possono colpire i professionisti che lavorano a stretto contatto con soggetti vittime di eventi traumatici. L'intervista conferma pienamente queste problematiche. Nell'esempio 4, infatti, la mediatrice spiega che, pur cercando sempre di mantenere una condotta professionale, alcune situazioni l'hanno coinvolta profondamente dal punto di vista emotivo. Questo emerge con particolare evidenza nell'esempio 5, in cui racconta come il contatto prolungato con esperienze traumatiche possa compromettere il distacco emotivo del professionista. In particolare, l'espressione "assorbire i traumi altrui" richiama chiaramente il concetto di trauma vicario, secondo cui l'operatore sociale potrebbe interiorizzare la sofferenza della vittima fino a subirne conseguenze psicologiche significative.

### Es. 4

Devo ammettere che, in tutti questi anni, mi è capitato di piangere per due donne.

### Es. 5

Tuttavia, nei casi di quelle due donne vittime di violenze protratte per 10 o 20 anni, senza che si ribellassero, non sono riuscita a restare completamente distaccata. In uno di quei casi, la donna è finita in psichiatria dopo vent'anni di matrimonio. Si tratta di situazioni rare, ma in quei momenti ho assorbito molto i traumi altrui.

L'intervista evidenzia, inoltre, la mancanza di supporto psicologico per i mediatori, considerato però necessario dalla professionista intervistata (Es. 6). Nonostante ciò, la mediatrice racconta, nell'esempio 7, di aver ricevuto un aiuto informale da parte di una sua collega psicologa. Questo estratto può essere collegato alle strategie di *coping* (cfr. 2.2.3.) trattate in precedenza, considerate fondamentali per prevenire stress, *burnout* e coinvolgimento emotivo eccessivo.

Es. 6

No, non ci sono, ma sono necessari.

Es. 7

Una mia collega, psicologa, che ha lavorato con me in carcere, mi ha aiutata ad affrontare le situazioni difficili dandomi delle dritte. Lavorando insieme per vent'anni, mi conosceva bene e quindi mi consigliava, ad esempio, di separare il lavoro dalla vita privata e di dedicarmi, dopo il lavoro, ad attività personali o a qualche hobby.

Un tema centrale collegato a quello del trauma vicario riguarda la difficoltà di mantenere una posizione imparziale in contesti caratterizzati da forte emotività e da episodi di violenza. Nella parte teorica dell'elaborato è stato sottolineato come il mediatore debba rispettare il principio di terzietà (cfr. 2.2.2.), nonostante lavori in situazioni altamente traumatiche. La professionista conferma questa difficoltà nell'esempio 8, affermando che, pur cercando costantemente di mantenere un atteggiamento professionale, alcune situazioni rendono difficile un completo distacco (Es. 5). La mediatrice evidenzia inoltre la necessità di mantenere lucidità e capacità critica anche in situazioni delicate. Nell'esempio 9, infatti, racconta di essere stata in grado di riconoscere casi in cui alcune accuse risultavano poco credibili. Allo stesso tempo, nell'esempio 10 emerge chiaramente che il ruolo dell'interprete non si limita alla mera traduzione linguistica, ma implica anche la capacità di trovare un equilibrio tra imparzialità, empatia e tutela della persona vulnerabile. Nel caso narrato, il marito di una donna vittima di violenza cercava di decidere al posto della moglie quali scelte intraprendere dopo la denuncia; la mediatrice è quindi intervenuta per garantire che la volontà della donna venisse rispettata.

#### Es. 8

Per quanto riguarda la neutralità, ci si impegna sempre a lavorare in modo professionale.

#### Es. 9

Negli altri casi che ho seguito sono riuscita a gestire bene la neutralità, riuscendo anche a riconoscere quando gli utenti mentivano: in una situazione, ad esempio, ho capito che una donna voleva vendicarsi del marito accusandolo ingiustamente di violenza.

#### Es. 10

Quando è arrivato il marito, che parlava bene l'italiano, mi ha detto "Allora a questo punto lei deve cercare dove andare", intendendo che se la donna avesse lasciato lui e la casa, non avrebbe più avuto un posto dove andare. Io gli ho risposto "Io sto solo traducendo. Non è Lei che deve decidere cosa deve fare. La donna è adulta e se vuole sporgere denuncia o lasciare la casa, lo farà anche senza il suo consenso". Solo allora lui ha capito.

Un altro tema centrale affrontato durante l'intervista è quello del rapporto di fiducia con il minore. Come illustrato nel secondo capitolo attraverso linee guida e studi empirici, la costruzione di una relazione di fiducia è fondamentale quando si lavora con bambini e adolescenti, specialmente in contesti delicati come quelli legati alla violenza domestica. Anche l'intervista conferma l'importanza di questo aspetto nell'esempio 11, sottolineando però una delle principali criticità: la quantità di tempo a disposizione. Secondo la professionista, il tempo limitato impedisce al mediatore di costruire una relazione con il minore (Es. 12 e 13), compromettendo anche la fluidità del racconto. Gli esempi mostrano infatti che non basta condividere la lingua o il paese d'origine per creare automaticamente fiducia tra due persone. Inoltre, come già analizzato precedentemente, i minori vittime di violenza risultano particolarmente sensibili a cambiamenti di tono, atteggiamento e comportamento degli adulti, elemento che può rendere ancora più complicata l'instaurazione di un rapporto percepito come sicuro. A questo proposito, la mediatrice mostra, nell'esempio 14, come si possa sviluppare un sentimento di diffidenza nei confronti del professionista, soprattutto quando il minore teme di non sentirsi creduto o compreso; è pertanto essenziale che il mediatore riesca a costruire uno spazio comunicativo sicuro.

#### Es. 11

All'inizio serve un po' di tempo per guadagnare la loro fiducia, ma purtroppo a volte i servizi chiamano il mediatore solamente per un'ora. In questi casi è impossibile instaurare un vero rapporto di fiducia.

#### Es. 12

Il mediatore resta un estraneo per il minore, anche se provengono dallo stesso paese e hanno la stessa cultura.

#### Es. 13

Invece, in altri casi con bambini di 10-12 anni, ho potuto lavorare con loro più a lungo e sono riuscita a usare i miei strumenti da educatrice per comunicare efficacemente e creare un rapporto di fiducia. Questo però è possibile farlo solo quando mi viene dato il tempo necessario.

#### Es. 14

Le chiesi di raccontare soltanto le violenze subite da parte del padre, ma lei reagì subito sulla difensiva, chiedendomi: "Secondo te, io dico delle bugie"?

Un ultimo grande tema emerso dall'intervista riguarda il ruolo interculturale del mediatore e la collaborazione con altre figure professionali. Come spiegato nel corso della tesi, le famiglie di migranti e i loro figli possono trovarsi in situazioni particolarmente vulnerabili a causa delle barriere linguistiche e culturali. È in questo contesto che il mediatore non si limita a facilitare la comunicazione da un punto di vista linguistico, ma traduce anche i significati culturali impliciti presenti nello scambio comunicativo tra le parti (Es. 15). La mediatrice definisce chiaramente questo ruolo utilizzando l'espressione "ponte tra le due culture" nell'esempio 16 e contribuisce a chiarirne il significato attraverso il racconto di un caso specifico (Es. 17), in cui svela di essere intervenuta durante un colloquio con una psicologa per spiegare il significato culturale dell'espressione araba "*Alhamdulillah*". Senza il suo intervento, infatti, la risposta del paziente sarebbe stata interpretata erroneamente, con il rischio di compromettere la formulazione di valutazioni appropriate. L'episodio dimostra quindi come il mediatore svolga una funzione essenziale nel prevenire incomprensioni e malintesi derivanti da differenze culturali e religiose.

Es. 15

Ho dovuto capire, grazie alla mia esperienza e alla mia conoscenza della cultura e delle comunità piena di sfaccettature, ciò che la donna voleva esprimere.

Es. 16

È in situazioni come questa che il mediatore svolge il suo ruolo principale, facendo da ponte tra le due culture.

Es. 17

A quel punto, mi sono sentita di intervenire per chiarire un aspetto culturale importante: un buon musulmano risponde a quel tipo di domanda con "Alhamdulillah" (Grazie a Dio), come prova di fede, ma questo non esclude il fatto che lui effettivamente non stia bene. Dopo questa spiegazione, breve ma necessaria, la psicologa ha capito meglio il comportamento anche di altri suoi pazienti.

Quest'ultimo passaggio, così come l'intera intervista, mette in evidenza l'importanza di una collaborazione tra mediatori, assistenti sociali, psicologi, tribunali e forze dell'ordine. La mediatrice racconta infatti di aver lavorato a fianco di queste figure professionali (Es. 18); tuttavia, nell'esempio 19 emerge una criticità: il ruolo del mediatore non viene sempre riconosciuto adeguatamente dagli altri operatori coinvolti. L'intervistata spiega come, in alcuni contesti, il mediatore venga percepito come una figura esterna e invasiva, con conseguenti difficoltà nella collaborazione professionale. Infine, nell'esempio 20, l'intervistata ribadisce l'importanza di rendere il mediatore una presenza stabile all'interno delle istituzioni, affinché possa contribuire a migliorare la comprensione reciproca tra operatori e utenti e a garantire una comunicazione realmente efficace.

Es. 18

Noi lavoriamo insieme agli psicologi, alle operatrici del Centro donna, ai Carabinieri e al tribunale.

Es. 19

Le figure professionali spesso vedono nel mediatore un intruso e non facilitano il lavoro, ma anzi lo ostacolano.

Es. 20

Il mediatore dovrebbe essere una figura stabile: solo così può aiutare le figure professionali a comprendere davvero l'interlocutore.

In conclusione, l'analisi dell'intervista ha permesso di confermare e approfondire molti degli aspetti teorici affrontati nei capitoli precedenti, mostrando concretamente le difficoltà e le responsabilità che caratterizzano il lavoro del mediatore in contesti di violenza domestica. La testimonianza raccolta mostra non solo come il mediatore svolga una funzione linguistica, ma operi anche sul piano relazionale, culturale ed emotivo, diventando un punto di riferimento per le vittime. Allo stesso tempo, emergono criticità importanti, quali l'insufficienza della formazione specialistica, la mancanza di supporto psicologico, il rischio di trauma vicario e le difficoltà legate al mantenimento dell'imparzialità in situazioni altamente traumatiche. L'intervista mette inoltre in luce l'importanza della costruzione di rapporti di fiducia con i minori e della collaborazione interdisciplinare tra professionisti.

Da questa analisi emerge quindi la necessità di un maggiore riconoscimento professionale della figura del mediatore e dell'introduzione di percorsi formativi e strumenti di sostegno adeguati, affinché i professionisti possano operare in maniera efficace e tutelare non solo le persone vulnerabili coinvolte, ma anche il proprio equilibrio psicologico.

## CONCLUSIONE

L'obiettivo del presente elaborato è stato quello di analizzare il ruolo del mediatore linguistico-culturale nei contesti di violenza domestica su minori, mettendo in luce la complessità della professione, che va oltre la semplice traduzione linguistica. È emerso infatti come il mediatore operi in situazioni caratterizzate da forte vulnerabilità, in cui le difficoltà comunicative si intrecciano a quelle emotive e relazionali che coinvolgono direttamente il professionista.

In questa prospettiva, i primi due capitoli hanno fornito il quadro teorico di riferimento. Il primo ha delineato il fenomeno della violenza domestica, soffermandosi sulle diverse forme di abuso e sulla condizione specialmente vulnerabile di minori e migranti. Il secondo ha invece analizzato le principali criticità della mediazione in tali contesti, evidenziando le difficoltà che i mediatori possono riscontrare, i rischi legati all'esposizione a narrazioni traumatiche e il mantenimento dell'imparzialità professionale. È in questo quadro che si inserisce la riflessione sulle possibili conseguenze emotive del lavoro. Nel quarto capitolo, l'analisi dell'intervista, introdotta nel Capitolo 3, ha permesso di confermare e approfondire i concetti emersi nei capitoli precedenti, grazie al confronto con l'esperienza diretta di una mediatrice linguistico-culturale. È emersa con chiarezza la natura multidimensionale del ruolo del mediatore, che non si limita alla traduzione linguistica ma si estende alla mediazione culturale, relazionale ed emotiva. Allo stesso tempo, la testimonianza ha evidenziato criticità ricorrenti quali la formazione insufficiente, la mancanza di supporto psicologico, le difficoltà nel mantenere l'imparzialità e le complessità nella costruzione di un rapporto di fiducia con i minori, spesso condizionato da vincoli di tempo e contesto.

In conclusione, l'elaborato mostra come il lavoro del mediatore nel contesto specifico della violenza domestica su minori sia altamente delicato e ancora in parte privo di strumenti adeguati. Ne deriva la necessità di un maggiore riconoscimento della figura professionale e della creazione di percorsi formativi e di supporto più specifici. Tuttavia, l'analisi evidenzia anche un limite del settore: l'impossibilità di raggiungere una condizione di perfetto equilibrio in contesti così complessi. La gestione di situazioni traumatiche, infatti, richiede un continuo adattamento tra competenze linguistiche, consapevolezza culturale e resilienza psicologica, rendendo il ruolo del mediatore imperfetto, ma al tempo stesso fondamentale.

## BIBLIOGRAFIA

Abendroth, M., & C. Figley (2014). "Vicarious Trauma and the Therapeutic Relationship". In D. Murphy & S. Joseph (eds.), *Trauma and the Therapeutic Relationship. Approaches to Process and Practice*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan, 111-122.

Adams, W. C. (2015). "Conducting Semi-Structured Interviews". In Wholey, J.S., Harty, H.P. & Newcomer, K.E. (eds.), *Handbook of Practical Program Evaluation*, Jossey-Bass, San Francisco, 492-505.

Albertson Fineman, M. (2008). "The Vulnerable Subject: Anchoring Equality in the Human Condition". *The Yale Journal of Law and Feminism*, Vol. 20, No. 1: 8.

Amato, A., Gallai F. (2024). "The multiple roles of interpreters in asylum hearings in Italy". In Amato, A., L. Cirillo (eds.) *Mediating English as a Lingua Franca for Minority and Vulnerable Groups*, *mediAzioni* 41: D8-D39.

Balogh, K. & Salaets, H. (2015). "CO-Minor-IN/QUEST research findings". In Balogh, K. & Salaets, H. (eds.), *Children and justice: overcoming language barriers. Cooperation in interpreter-mediated questioning of minors*. Cambridge, Antwerp, Portland: Intersertia, 175-326.

Balogh, K., & Salaets, H., & Van Schoor, D. (2015). *Children and justice: overcoming language barriers. Cooperation in interpreter-mediated questioning of minors*. Cambridge, Antwerp, Portland: Intersertia.

Boiano, I. (2024) "Il quadro normativo italiano in tema di violenza nei confronti delle donne e violenza domestica a seguito della legge 24 novembre 2023, n. 168". *Questione Giustizia*, 1-14.

Bontempo, K., & K. Malcolm (2012). "An Ounce of Prevention is Worth a Pound of Cure: Educating Interpreters about the Risk of Vicarious Trauma in Healthcare Settings". In Swabey, L. e K. Malcolm (2012) *In our hands: educating healthcare interpreters*. Gallaudet University Press, 105-130.

Cocker, F., e N. Joss (2016). "Compassion Fatigue among Healthcare, Emergency and Community Service Workers: A Systematic Review". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13, 618.

Cunningham, M. (2004). "Teaching social workers about trauma: Reducing the risks of vicarious traumatization in the classroom". *Journal of Social Work Education*, Vol. 40, No. 2: 305-317.

Edward, R., & J. Holland (2013). *What is qualitative interviewing?* London: Bloomsbury Academic.

Ernberg, E., Löfgren, C., Koponen, L., & Magnusson, M. (2023). "Swedish Courts' Evaluation of Interpreter-Mediated Child Investigative Interviews". *Child Maltreatment*, Vol. 28 (3), 427-437.

Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. New York: Taylor & Francis Group.

Figley, C. R. (2002). "Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care". *JCLP/In Session: Psychotherapy in Practice*, Vol. 58 (11): 1433-1441.

Filmer, D. (2009). "Mediating Migrants: Trust and Identity in Communicating the Migrant Crisis on the South East Coast of Sicily". *MediAzioni* 25.

Garzone, G. (2009). "Osservazioni sul profilo professionale del mediatore linguistico e dell'interprete in ambito sociale nella prospettiva deontologica". In Miller D., A. Pano, *La geografia della mediazione linguistico-culturale*. Bologna: Dupress. Quaderni del CeSLiC, 125-148.

Gere, S.H., Dass-Brailsford, Pr., & Hoshmand, L.T. (2009). "Issues in Integrating Trauma Curriculum into a Graduate Counseling Psychology Program". *Asian Journal of Counselling*, Vol. 16, No. 1: 67-88.

Harvey, M. A. (2015). "Reaping the Benefits of Vicarious Trauma". *International Journal of Interpreter Education*, Vol. 7, Issue 2: 5-20.

Herman, J. L. (1997). *Trauma and Recovery. The aftermath of violence – from domestic abuse to political terror*. New York: Basic Books.

Keselman, O. (2009). *Restricting participation: unaccompanied children in interpreter-mediated asylum hearings in Sweden*. Linköping: Linköping University Department of Behavioural Sciences and Learning. Linköping Studies in Arts and Science No. 501, Studies from the Swedish Institute for Disability Research No. 31.

Keselman, O., Cederborg, A., & Linell, P. (2010) "That is not necessary for you to know!: Negotiation of participation status of unaccompanied children in interpreter-mediated asylum hearings". *Interpreting* 12:1, 83-104.

Lamb, M.E., Orbach Y., Hershkowitz I., Esplin P.W., & Horowitz D. (2007). "A structured forensic interview protocol improves the quality and informativeness of investigative interviews with children: A review of research using the NICHD Investigative Interview Protocol". *Child Abuse & Neglect*, 31: 1201-1231.

Lor, M. (2012). "Effects of Client Trauma on Interpreters: An Exploratory Study of Vicarious Trauma". *Master of Social Work Clinical Research Papers*, 53: 1-55.

Mack, G., e A. Amato (2022). *La comunicazione multilingue con minorenni nei contesti legali*. Milano: LED Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.

Mack, G., e A. Amato (2025). *Giving children a voice - A very special endeavour for interpreters*. Bulgaria: Šumen: Universitetsko izdatelstvo Episkop Konstantin Preslavski.

Maslach, C., & S. E. Jackson (1981). "The measurement of experienced burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2 (2), 99-113.

McCann, L. & L. A. Pearlman (1990). "Vicarious Traumatization: A Framework for Understanding the Psychological Effects of Working with Victims". *Journal of Traumatic Stress*, 3: 131-149.

Mellman, L. A. (1995). "Countertransference in Court Interpreters". *Bulletin of the American Academy of Psychiatry and the Law*, Vol. 23, No. 3: 467-471.

National Council on Interpreting in Health Care (2004). *A National Code of Ethics for Interpreters in Health Care*. NCIHC.

National Council on Interpreting in Health Care (2005). *National Standards of Practice for Interpreters in Health Care*. NCIHC.

Niemants, N., Bellotti, V., & Battani, D. (2024). "Interpretare le emozioni: (Ri)conoscerle per (re)agire consapevolmente nell'interazione mediata". *MediAzioni* 41: 180-215.

Nilsen, A. B. (2013) "Exploring interpreting for young children". *The International Journal for Translation & Interpreting Research*, Vol 5, No 2, 14-29.

Nilsen, A., & Hitching, T. (2010). *Talking for barn - en statusrapport HiO-rapport (Interpreting for children - a status report)*. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Peterson, C. (2007). "Reliability of Child Witness: A Decade of Research". *The Canadian Journal of Police & Security Services*, Vol. 5, Issue 3/4: 142-151.

Phoenix Children's Hospital (2008) "Interpreting for children". *Spanish Bilingual Assistant: Introduction to Medical Interpreting*, Section 8, 3-10.

Powell, M.B., Manger, B., Dion, J. & Sharman, S.J. (2017). "Professional's Perspectives about the Challenges of Using Interpreters in Child Sexual Abuse Interviews". *Psychiatry, Psychology and Law*, Vol. 24, No. 1: 90-101.

Roy, C. B. (2000). *Interpreting as a Discourse Process*. Oxford: Oxford University Press.

Rudvin, M. (2002). "How neutral is neutral? Issues in Interaction and Participation in Community Interpreting". In G. Garzone, P. Mead & M. Viezzi (eds.), *Perspectives on Interpreting*, Bologna: CLUEB, coll. "Biblioteca della SSLMIT Forlì", 217-233.

Rudvin, M. (2005). "La formazione di interpreti in ambito sociale in Italia e all'estero". In Russo, M. & Mack, G. (eds.), *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*. Milano: Hoepli, 131-143.

Salston, M. & C. R. Figley (2003). "Secondary Traumatic Stress Effects of Working With Survivors of Criminal Victimization". *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 16, No. 2: 167-174.

Splevins, K., Cohen, K., Joseph, S., Murray, C., & Bowley, J. (2010). "Vicarious Posttraumatic Growth Among Interpreters". *Qualitative Health Research*, 20 (12): 1705-1716.

Stefana, Alberto (2014). "Sigmund Freud e l'origine del concetto di controtransfert". *Medicina nei secoli. Arte e Scienza*, 26/3: 943-960.

Van Der Kolk, B. (2014). *The body keeps the score: brain, mind, and body in the healing of trauma*. New York: Viking.

Viezzi, M. (2020). "Codici deontologici e interpretazione: spunti di riflessione in materia etica professionale". *Lingua, Traduzione, Letteratura. Rivista internazionale di studi umanistici*, Vol. 5, 157-205.

Virág, G. (2015). "Interpreted interviews with highly vulnerable children". In Balogh, K. & Salaets, H. (eds.), *Children and justice: overcoming language barriers. Cooperation in interpreter-mediated questioning of minors*. Cambridge, Antwerp, Portland: Intersertia, 77-174.

## SITOGRAFIA

[http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines\\_Final\\_2017.pdf](http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf) (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://aiti.org/it/associazione/codice-deontologico> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://cismai.it/assets/uploads/2014/03/DOCUMENTO-regionale-15-7-13-2.pdf>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://expresslanguagesolutions.co.uk/2012/11/14/vicarious-trauma-in-interpreting/>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://gbvguidelines.org/en/iasc-guidelines-for-integrating-gender-based-violence-interventions-in-humanitarian-action/> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/6ff8212c-26e7-40c9-9278-aa4bb4645935/content> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/54b707a7-9e4a-4b3d-bda1-ff702fc0254a/content> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://it.scribd.com/document/691456667/Code-of-Ethics> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://nichdprotocol.com/the-nichd-protocol/> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://rm.coe.int/168008482e> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://static1.squarespace.com/static/60773266d31a1f2f300e02ef/t/65b235e7149f36190739ffe/1706178023620/fact-sheet-9---vicarious-trauma.pdf> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://trauma.blog.yorku.ca/2012/01/vicarious-trauma-and-the-professional-interpreter/>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://vtt.ovc.ojp.gov/> (ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www.arts.kuleuven.be/english/interpretingstudies/research-projects/co\\_minor\\_in\\_quest/FINALProspCMIO\\_EN.pdf](https://www.arts.kuleuven.be/english/interpretingstudies/research-projects/co_minor_in_quest/FINALProspCMIO_EN.pdf) (ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www.coe.int/it/web/compass/convention-on-the-rights-of-the-child?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.coe.int/it/web/compass/convention-on-the-rights-of-the-child?utm_source=chatgpt.com) (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.courts.maine.gov/info/interpreter-policy.html> (ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_it.pdf](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf) (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/07/01/13G00122/sg>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/2/1/18G00020/sg> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/07/25/19G00076/sg>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www.giustizia.it/resources/cms/documents/sgep\\_tavolo18\\_allegato3.pdf](https://www.giustizia.it/resources/cms/documents/sgep_tavolo18_allegato3.pdf)  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.medicinanarrativa.eu/stress-traumatico-secondario-compassion-fatigue-burn-out-nelle-professioni-sanitarie-cosa-difenderci> (ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www.minori.gov.it/sites/default/files/linee\\_di\\_indirizzo\\_maltrattamento\\_abuso.pdf](https://www.minori.gov.it/sites/default/files/linee_di_indirizzo_maltrattamento_abuso.pdf)  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2001-04-04;154>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2009-04-23;38>  
(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.pariopportunita.gov.it/it/politiche-e-attivita/violenza-di-genere/in-breve/>

(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/talking-about-trauma/201308/vicarious-trauma-and-the-professional-interpreter> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.translation-ethics.ru/wp-content/uploads/2015/02/FIT-EUROPE-Code-of-Ethics.pdf> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.treccani.it/enciclopedia/controtransfert/> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.unicef.it/diritti-bambini-italia/violenza-abusi/> (ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.unicef.org/eca/media/15781/file> (ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www.who.int/health-topics/violence-against-children#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/violence-against-children#tab=tab_1)

(ultima consultazione: 15/06/26)

<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> (ultima consultazione: 15/06/26)

[https://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/gc/crc\\_c\\_gc\\_14\\_eng.pdf](https://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/gc/crc_c_gc_14_eng.pdf)

(ultima consultazione: 15/06/26)

## APPENDICE

INT: Buongiorno, sono Lara Nuti, laureanda in Lingue e tecnologie per la comunicazione interculturale presso il Dipartimento di Traduzione e Interpretazione dell'Università di Bologna, Campus di Forlì. Innanzitutto, La ringrazio per aver accettato di dedicare il suo tempo a questa intervista che rientra nel mio progetto di tesi di laurea triennale dal titolo provvisorio *Interpretare tra esperienza ed empatia: criticità nella formazione dei mediatori per minori vittime di violenza domestica*. L'intervista durerà circa 30 minuti e se per qualsiasi motivo non volesse rispondere a una domanda dovrà soltanto comunicarmelo e si procederà con la domanda seguente. Sono consentite le pause in qualsiasi momento. L'intervista sarà audioregistrata e la registrazione Le verrà poi inviata, affinché Lei possa verificarne la correttezza e precisare eventualmente se vi sono informazioni da correggere o che non si desidera vengano utilizzate. La registrazione sarà conservata presso il Dipartimento di Traduzione e Interpretazione di Forlì per il tempo richiesto dalla legge sulla privacy. La registrazione sarà conservata presso il telefono cellulare della laureanda e i contenuti della registrazione saranno successivamente trascritti, parzialmente o integralmente, per essere utilizzati esclusivamente ai fini della stesura della tesi di laurea. I contenuti saranno anonimizzati e non saranno, in alcun modo, resi pubblici o divulgati a terzi. Adesso, se è d'accordo, possiamo iniziare con l'intervista.

**Potrebbe descrivere il suo percorso di formazione e professionale come mediatrice linguistica?**

MED: Sono in Italia da quasi trent'anni e, appena arrivata, ho iniziato a insegnare l'arabo ai bambini stranieri. Nel frattempo, ho cominciato a collaborare con scuole elementari, medie e superiori, dove parlavo del sistema scolastico

marocchino e offrivo supporto ai bambini appena arrivati. Dopo circa 5 anni, ho iniziato a frequentare il corso di mediatrice culturale a Modena per un anno; allo stesso tempo, ho continuato a essere chiamata nelle scuole grazie alla mia esperienza come insegnante d'asilo in Marocco.

**INT: Per lavorare nei contesti in cui opera, ha delle certificazioni specifiche?**

MED: Per lavorare nelle scuole, oltre alla qualifica di mediatrice culturale della Regione Emilia-Romagna, mi sono specializzata come mediatrice scolastica. Successivamente ho iniziato a operare nell'ambito sanitario, specializzandomi presso il SerT<sup>4</sup>, dove mi occupavo di tossicodipendenti in carcere. Attualmente lavoro in carcere due volte alla settimana e anche in consultorio; ho smesso nelle scuole perché comportava un carico emotivo importante. Anche il lavoro in carcere ha un forte impatto a livello emotivo, ma permette comunque di offrire un contributo dal punto di vista sociale.

**INT: Ha ricevuto una formazione specifica per lavorare in contesti di violenza domestica su minori?**

MED: No, ho fatto solamente degli aggiornamenti sulla violenza sulle donne. Essendo volontaria e socia di una fondazione che difende le donne, questa è una cosa rituale.

**INT: Ritieni che, in casi di violenza sulle donne, la formazione e i corsi che vengono proposti attualmente siano sufficienti per permettere a un mediatore di affrontare adeguatamente situazioni del genere?**

---

<sup>4</sup> SerT: Servizio per le tossicodipendenze

MED: No, non sono sufficienti, soprattutto perché il mediatore è colui che lavora direttamente con la vittima e in casi più complessi, è difficile non assorbire i traumi ascoltando tutti i dettagli delle storie. Noi lavoriamo insieme agli psicologi, alle operatrici del centro donna, ai Carabinieri e al tribunale, perciò è fondamentale avere degli strumenti adeguati per lavorare in questi contesti. Non è detto che tutti i mediatori abbiano la capacità di affrontare tali situazioni, sicuramente con strumenti professionali riuscirebbero a fare il loro lavoro in maniera migliore.

**INT: In queste situazioni provanti per il mediatore, come riesce ad essere il più neutrale e imparziale possibile?**

MED: Per quanto riguarda la neutralità, ci si impegna sempre a lavorare in modo professionale, ma devo ammettere che, in tutti questi anni, mi è capitato di piangere per due donne. Negli altri casi che ho seguito sono riuscita a gestire bene la neutralità, riuscendo anche a riconoscere quando gli utenti mentivano: in una situazione, ad esempio, ho capito che una donna voleva vendicarsi del marito accusandolo ingiustamente di violenza. Tuttavia, nei casi di quelle due donne vittime di violenze protratte per 10 o 20 anni, senza che si ribellassero, non sono riuscita a restare completamente distaccata. In uno di questi casi, la donna è finita in psichiatria dopo vent'anni di matrimonio. Si tratta di situazioni rare, ma in quei momenti ho assorbito molto i traumi altrui.

**INT: Le cooperative e le associazioni per cui lavora prevedono un supporto, ad esempio da parte di psicologi? Ritene che questo tipo di sostegno dovrebbe essere disponibile?**

MED: No, non ci sono, ma sono necessari. Una mia collega, psicologa, che ha lavorato con me in carcere, mi ha aiutata ad

affrontare le situazioni difficili dandomi delle dritte. Lavorando insieme per vent'anni, mi conosceva bene e quindi mi consigliava, ad esempio, di separare il lavoro dalla vita privata e di dedicarmi, dopo il lavoro, ad attività personali o a qualche hobby.

**INT: Prima ha menzionato lavorare con i Carabinieri e con altri enti. Potrebbe spiegare come funziona la collaborazione tra i mediatori e le altre figure professionali?**

MED: A volte ci sono delle donne che non solo non sono in grado di parlare italiano, ma non riescono nemmeno ad esprimersi chiaramente nella loro lingua. In queste situazioni, quando ho dovuto lavorare con assistenti sociali e Carabinieri, ho dovuto capire, grazie alla mia esperienza e alla mia conoscenza della cultura e della comunità piena di sfaccettature, ciò che la donna voleva esprimere. Ricordo un'occasione in cui stavo facendo una mediazione telefonica con i Carabinieri: una donna picchiata e segregata in casa stava raccontando alcune cose in modo impreciso. Quando è arrivato il marito, che parlava bene l'italiano, mi ha detto "Allora a questo punto lei deve cercare dove andare", intendendo che se la donna avesse lasciato lui e la casa, non avrebbe più avuto un posto dove stare. Io gli ho risposto "Io sto solo traducendo. Non è Lei che deve decidere cosa deve fare. La donna è adulta e se vuole sporgere denuncia o lasciare la casa, lo farà anche senza il suo consenso". Solo allora lui ha capito. Questa esperienza mi ha fatto capire quanto sia importante la collaborazione tra mediatore e altre figure professionali, perché è solo grazie a questo lavoro di squadra che la donna è potuta uscire da quella situazione d'isolamento.

**INT: Invece, parlando di minori, può condividere un caso in cui ha interpretato per minorenni, possibilmente in casi di violenza domestica?**

MED: Per quanto riguarda i minori, mi torna in mente un caso che finì anche sui giornali. Una ragazza di 15 anni era uscita con un ragazzo e qualcuno le aveva scattato una foto, poi inviata al fratello. Quando è tornata a casa, è stata picchiata pesantemente dal padre e dal fratello, al punto da avere il viso tumefatto. Lei, fortunatamente, è riuscita a mandare le foto delle sue condizioni ai Carabinieri e loro l'hanno portata via in sicurezza. Insieme all'assistente sociale, per quasi 2 anni, abbiamo fatto un percorso con la famiglia per capire perché il padre non abbia voluto ammettere per mesi di aver picchiato la figlia. Durante questo percorso siamo riusciti a realizzare una sorta di formazione sulla genitorialità. Alla fine, entrambi i genitori sono stati condannati: al padre e alla madre, che non era intervenuta, è stata offerta l'alternativa di svolgere attività di volontariato. Questo è un caso che ricordo bene, anche se sono passati già 6 anni.

**INT: Lavorando con i minori, esiste un modo o una strategia per costruire un rapporto di fiducia, pur mantenendo un approccio professionale?**

MED: All'inizio serve un po' di tempo per guadagnare la loro fiducia, ma purtroppo a volte i servizi chiamano il mediatore solamente per un'ora. In questi casi è impossibile instaurare un vero rapporto di fiducia e il mediatore resta un estraneo per il minore, anche se provengono dallo stesso paese e hanno la stessa cultura. Facendo riferimento all'esempio di prima, io ho fatto fatica a lavorare con la ragazzina che è stata picchiata, perché rifiutava tutto ciò che riguardava il suo paese d'origine, compreso il mio aiuto. Invece, in altri casi con bambini di 10-12 anni, ho potuto lavorare con loro più a lungo e sono riuscita a usare i miei strumenti da educatrice per comunicare efficacemente e creare un rapporto di fiducia. Questo però è

possibile farlo solo quando mi viene dato il tempo necessario. Purtroppo, la figura del mediatore non sempre viene riconosciuta dalle istituzioni.

**INT: Quindi, con più tempo a disposizione il minore riesce a fidarsi del mediatore, rendendo più facile la comunicazione anche con gli altri professionisti?**

MED: Sì, esattamente. Sono stata presente con una bambina davanti a dei giudici e a uno psicologo e la mancanza di tempo si è rivelata un problema. In questo caso, la bambina veniva picchiata sia dal padre che dalla madrina. Le chiesi di raccontare soltanto le violenze subite da parte del padre, ma lei reagì subito sulla difensiva, chiedendomi: "Secondo te, io dico delle bugie?". Questa diffidenza è spesso presente nelle famiglie straniere. Dobbiamo prendere in considerazione che i bambini stranieri nati in Italia vivono spesso due vite separate: quella del paese d'origine all'interno della famiglia e quella del paese ospitante fuori da casa. Questo riguarda soprattutto le famiglie che non si sono inserite. Parlo di inserimento e non di integrazione, perché lo straniero non diventa italiano, ma si inserisce all'interno della cultura e la condivide. Queste famiglie dovrebbero voler diventare membri attivi della società, ma spesso trasmettono ai figli la paura di condividere le proprie tradizioni e culture.

**INT: Quali sono, secondo lei, gli aspetti più gratificanti del suo lavoro? E invece quelli meno gratificanti?**

MED: È molto gratificante quando riesco ad accompagnare una persona lungo tutto il suo percorso. Ad esempio, mi rende felice quando una donna inizia a studiare, prende la patente oppure quando trova una casa e un lavoro, diventando quindi indipendente. Nel mio lavoro in carcere, un aspetto

particolarmente gratificante è aiutare una persona tossicodipendente a uscire dalla dipendenza e poi poterla seguire anche al di fuori dalla struttura, tramite l'associazione per cui lavoro. Vederla poi trovare la strada giusta abbandonando il mondo delle droghe è una grande soddisfazione. D'altro canto, uno degli aspetti più difficili è non riuscire a svolgere bene il mio lavoro per mancanza di tempo: quando il tempo è limitato, anche la relazione tra il mediatore e la vittima risulta superficiale.

**INT: Quindi l'ostacolo principale che riscontra nel suo lavoro è la mancanza di tempo e il poco spazio dato ai mediatori?**

MED: Sì. Inoltre, a volte si trovano delle persone che non collaborano, sia tra le vittime che tra le istituzioni, rendendo il lavoro difficile. Le figure professionali spesso vedono nel mediatore un intruso e non facilitano il lavoro, ma anzi lo ostacolano. Un altro problema riguarda la scarsa conoscenza delle culture straniere da parte di molti professionisti, nonostante l'Italia abbia ormai aperto le porte all'immigrazione. Mi ricordo di un detenuto che si trovava di fronte a una psicologa che gli aveva chiesto come stava e il detenuto aveva risposto dicendo che andava tutto bene. La psicologa, confusa, chiese quindi perché fosse lì se stesse bene. A quel punto, mi sono sentita di intervenire per chiarire un aspetto culturale importante: un buon credente musulmano risponde a quel tipo di domanda con "Alhamdulillah" (*Grazie a Dio*), come prova di fede, ma questo non esclude il fatto che lui effettivamente non stia bene. Dopo questa spiegazione, breve ma necessaria, la psicologa ha capito meglio il comportamento anche di altri suoi pazienti. È in situazioni come questa che il mediatore svolge il suo ruolo principale, facendo da ponte tra le due culture. Tuttavia, questo è possibile solo se si ha il tempo necessario per lavorare in modo adeguato. Con

un'associazione, ad esempio, siamo riusciti a fare un percorso sull'intercultura rivolto alle ostetriche e alle mamme di bambini da 0 a 3 anni. Durante questi incontri sono stati spiegati vari aspetti culturali, come ad esempio l'uso dell'henné da parte delle donne marocchine al settimo mese di gravidanza, come portafortuna e buon augurio. Nel corso della mia carriera ho tenuto anche dei corsi sulle pratiche legate alla nascita in altri paesi. Spesso, durante le visite a donne incinte, le ostetriche si trovano davanti a tavole imbandite di cibo e rimangono sorprese, ma grazie a questi corsi hanno capito che si tratta di un ringraziamento. Questo permette al personale sanitario di capire meglio le pazienti: adesso molte ostetriche e ginecologhe conoscono la cultura marocchina e riescono a comunicare più efficacemente, anche senza dover ricorrere a un mediatore.

**INT: Ritiene che, quando non viene dato al mediatore culturale il tempo necessario per instaurare una relazione, il suo ruolo non venga svolto in modo completo?**

MED: Esattamente. In ospedale e in carcere, dove lavoro per svariati giorni alla settimana, sono riuscita a fare il mio lavoro e a condividere una cultura. Al contrario, quando vengo chiamata per degli incarichi brevi di un'ora, riesco solamente a tradurre il messaggio da una lingua a un'altra, senza entrare nel significato più profondo della comunicazione. Per questo motivo, il mediatore dovrebbe essere una figura stabile: solo così può aiutare le figure professionali a comprendere davvero l'interlocutore.

**INT: La ringrazio per aver partecipato a quest'intervista e per aver condiviso la sua esperienza.**