

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ di BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI INTERPRETAZIONE E TRADUZIONE

CORSO di LAUREA IN

MEDIAZIONE LINGUISTICA INTERCULTURALE (Classe L-12)

ELABORATO FINALE

**La mediazione linguistica interculturale nei Centri di Accoglienza
Straordinaria**

CANDIDATO

Letizia Vuolo

RELATORE

Natacha Sarah Alexandra Niemants

Anno Accademico 2019/2020

Primo Appello

*Agli invisibili,
che io vedo sempre.*

Indice

Introduzione	1
Capitolo 1: Il diritto di asilo	2
1.1. Il diritto di asilo nell'Unione Europea	2
1.2. Il diritto di asilo in Italia	4
1.2.1 Il decreto sicurezza	4
1.2.1 Il decreto sicurezza bis	6
1.3. L'iter di accoglienza per i richiedenti protezione internazionale	7
1.4. I centri di accoglienza governativa e i CAS	8
Capitolo 2: La Cooperativa Sociale DiaLogos	10
2.1. Il servizio di mediazione interculturale	10
2.2. Il progetto CAS	12
2.2.1. Il progetto CAS prima dei decreti sicurezza	12
2.2.1.1. I corsi con gli avvocati e il Centro Aggregativo Mandalá	14
2.2.2. Il progetto CAS dopo i decreti sicurezza	16
Capitolo 3: La ricerca sul campo	18
3.1. Alcune mansioni di un mediatore-operatore nella Cooperativa DiaLogos	19
3.1.2. Le fasi iniziali dell' <i>iter</i> burocratico	21
3.1.3. Il diniego e il ricorso	24
3.2. Il coinvolgimento emotivo	26
3.2.1. L'empatia	28
Conclusioni	31
Bibliografia	33
Sitografia	34
Appendice	36

Introduzione

Negli ultimi anni, i movimenti migratori verso l'Italia hanno subito un notevole aumento e, con essi, è aumentato anche il clima di ostilità e paura nei confronti dei cittadini stranieri accolti nel nostro Paese. Questo fenomeno ha inevitabilmente portato a dei profondi cambiamenti a livello legislativo e, per inquadrare il più chiaramente possibile la situazione italiana, inizieremo passando rapidamente in rassegna la normativa dell'Unione Europea, che rimane la massima autorità in materia di asilo; ci concentreremo, in particolare, sul Trattato di Lisbona, che rappresenta il pilastro del diritto di asilo in Europa, al quale tutti gli Stati membri sono tenuti ad attenersi. In seguito, analizzeremo più da vicino la normativa italiana, con un *focus* sul “decreto sicurezza” e il “decreto sicurezza bis”, ossia i due D.L. voluti dall'ex ministro degli interni Matteo Salvini per mettere un freno all'immigrazione irregolare e a più riprese accusati di anticostituzionalità.

Nel secondo capitolo stringeremo ulteriormente il campo, spostandoci sulla Cooperativa Sociale DiaLogos, una realtà forlivese che, inter alia, gestisce un Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS) dal 2015. Come vedremo, i succitati D.L. hanno penalizzato notevolmente la realtà dell'accoglienza nazionale e locale; sarà quindi inevitabile fare un confronto tra i servizi offerti dalla Cooperativa prima della loro entrata in vigore e quelli che offre attualmente.

Il terzo e ultimo capitolo, invece, ha come linea guida un'intervista ad un operatore-mediatore della Cooperativa Sociale DiaLogos, dalla quale emergerà una panoramica delle varie mansioni svolte con il duplice ruolo di operatore sociale e mediatore linguistico interculturale. Analizzando la nostra trascrizione dell'interazione tra intervistatrice e intervistato constateremo che la traduzione non è l'unico elemento da prendere in considerazione quando si parla di mediazione linguistica interculturale, soprattutto nel caso delle interazioni diadiche in cui l'intervistato interagisce direttamente con i migranti accolti nel CAS. Analizzeremo inoltre il modo in cui il coinvolgimento emotivo può influenzare i mediatori (e non solo) che lavorano a stretto contatto con persone che hanno storie particolarmente difficili alle spalle e definiremo il cosiddetto “trauma vicario”. Ci concentreremo, infine, sull'importanza dell'empatia, una caratteristica spesso tralasciata quando si parla di mediazione linguistica, ma che, come vedremo, in alcuni contesti può essere considerata un valore aggiunto.

Capitolo 1: Il diritto di asilo

L'articolo 10, terzo comma, della Costituzione della Repubblica Italiana prevede che gli individui di nazionalità straniera ai quali sia impedito l'esercizio delle "libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana" abbiano diritto di asilo su territorio italiano. L'istituto del diritto di asilo non è da confondere con il riconoscimento dello *status* di rifugiato, che, ai sensi della Convenzione di Ginevra (1951), viene concesso solo nel caso in cui il singolo richiedente sia stato perseguitato in prima persona nel proprio Paese d'origine per motivi di razza, religione, orientamento politico, nazionalità o appartenenza a un determinato gruppo sociale. Per ottenere il riconoscimento dello *status* di rifugiato, il richiedente asilo è tenuto a motivare la propria domanda di protezione internazionale fornendo tutti gli elementi e la documentazione necessari, non appena questi ultimi sono disponibili. L'esame dei fatti viene svolto in collaborazione con il richiedente stesso e prevede un'analisi approfondita e *ad personam* della legislazione del Paese di origine, dei metodi di applicazione di quest'ultima, della domanda e della documentazione presentata e della situazione individuale del richiedente. Il richiedente deve, inoltre, fare presente se ha già subito o rischia di subire atti di persecuzione, danni o minacce gravi nel proprio Paese d'origine, in quanto un precedente di questo tipo può avvalorare la fondatezza della richiesta presentata. In Italia, lo *status* di rifugiato viene riconosciuto qualora l'esito dell'istruttoria effettuata dalla Commissione Territoriale (d'ora in poi CT) per il riconoscimento della protezione internazionale sia positivo.

1.1 Il diritto di asilo nell'Unione Europea

Il Trattato di Lisbona, entrato in vigore nel 2009, è la base delle politiche comuni a tutti gli Stati membri dell'Unione Europea in materia di asilo, vale a dire il Sistema europeo comune di asilo (d'ora in poi CEAS). Tale sistema racchiude una serie di elementi principali:

uno status uniforme in materia di asilo; uno status uniforme in materia di protezione sussidiaria; un sistema comune di protezione temporanea; procedure comuni per l'ottenimento e la perdita dello status uniforme in materia di asilo o di protezione sussidiaria; criteri e meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di asilo; le norme concernenti le condizioni di accoglienza; il partenariato e la cooperazione con i paesi terzi (Sokolska, 2020).

Come previsto dal Regolamento Dublino II (2003), un solo Stato membro dell'UE è tenuto a esaminare la domanda di protezione internazionale; tale regolamento fa sì che i

richiedenti non siano spostati da un paese all'altro e che non presentino più di una domanda d'asilo. Se il richiedente è un minore non accompagnato, lo Stato membro in cui un suo parente risiede in qualità di rifugiato dovrà occuparsi di esaminare la sua domanda, purché tale soluzione non danneggi il minore; in assenza di parenti, lo Stato in cui il richiedente ha prestato domanda dovrà occuparsene. Per quanto riguarda i maggiorenni, invece, se un suo parente è già rifugiato in uno Stato membro, quest'ultimo sarà tenuto a esaminare la sua richiesta, a patto che il richiedente lo desideri. Se più membri del medesimo nucleo familiare presentano domanda d'asilo nello stesso periodo, potrà avere luogo un esame congiunto. Nel caso di rilascio di visti validi o permessi di soggiorno, lo Stato responsabile di tale rilascio dovrà esaminare la domanda. Qualora il richiedente sia in possesso di diversi permessi di soggiorno o visti, risulta competente "lo Stato che ha rilasciato il documento che conferisce il diritto di soggiorno più lungo"¹". Se un richiedente entra illegalmente in uno Stato membro, quest'ultimo dovrà prendere in esame la sua domanda; tale clausola perde la sua validità dodici mesi dopo l'ingresso dello straniero nel Paese in questione. Se il richiedente fa domanda di asilo in uno Stato membro "in cui non è sottoposto all'obbligo di visto, l'esame della domanda d'asilo compete a tale Stato membro". Il regolamento prevede infine che, "quando la domanda d'asilo è presentata in una zona internazionale di transito di un aeroporto di uno Stato membro da un cittadino di un paese terzo, detto Stato membro è competente per l'esame della domanda"²". Sono previste due eccezioni: quando nessuno Stato membro risponde ai criteri di cui sopra, viene designato il primo Paese ad aver ricevuto la domanda; inoltre,

su richiesta di uno Stato membro, qualsiasi Stato membro può, pur non essendo competente, accettare di esaminare una domanda d'asilo per ragioni umanitarie, fondate in parte su motivi familiari o culturali (a condizione che le persone interessate vi acconsentano)³.

Uno Stato membro che si confà ai principi sopraelencati e che, quindi, risulta essere competente, ha l'obbligo e la responsabilità di esaminare minuziosamente la domanda.

^{1, 2, 3} Regolamento (CE) del consiglio, 18 febbraio 2003, n. 343/2003, che "stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda d'asilo presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo".

1.2. Il diritto di asilo in Italia

Il Trattato di Lisbona e il Regolamento di Dublino II rappresentano i due pilastri dei vari fondamenti giuridici in materia di asilo a livello europeo; benché l'UE stia lavorando dagli anni Novanta a una politica unitaria e comune a tutti gli Stati membri, i singoli Paesi hanno una serie di politiche interne che permettono loro di gestire e monitorare più da vicino il processo di accettazione o diniego. In Italia, in seguito agli ultimi perfezionamenti del CEAS, sono state emanate diverse disposizioni che hanno alterato profondamente le modalità di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati.

1.2.1. Il decreto sicurezza

Un esempio è il decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, coordinato con la legge di conversione 1° dicembre 2018, n. 132, meglio conosciuto come “decreto sicurezza” o “decreto Salvini”, recante “disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata”. Si tratta di un decreto molto controverso, composto di 40 articoli e accusato di essere controproducente e anticostituzionale, sebbene l'ex ministro degli interni Matteo Salvini sostenesse che il suo obiettivo fosse quello di regolarizzare il più possibile il processo di immigrazione. Il primo articolo del decreto sicurezza, che presenta una serie di nuove disposizioni riguardanti l'asilo, abolisce la protezione per questioni di carattere umanitario, precedentemente prevista dal testo unico sull'immigrazione⁴, il quale stabiliva il rilascio di uno speciale permesso di soggiorno temporaneo a tutti i cittadini stranieri che presentavano motivazioni “di carattere umanitario o risultanti da obblighi costituzionali o internazionali dello Stato italiano”. Al posto della diffusissima protezione umanitaria, il decreto ha introdotto un altro permesso di soggiorno della durata massima di un anno per i cosiddetti *casi speciali*, vale a dire persone che versano in stati di salute critici, vittime di violenza domestica o sfruttamento lavorativo o per gravi calamità nel paese di origine. Alla sua scadenza, può essere convertito in permesso di soggiorno per

⁴ Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286, “Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”.

lavoro autonomo o subordinato o per motivi di studio, nel caso in cui la persona in questione sia regolarmente iscritta a un corso di studi. È stato introdotto un ulteriore permesso di soggiorno per i cittadini stranieri che hanno compiuto “atti di particolare valore civile”, della durata massima di due anni e rinnovabile, “salvo che ricorrano motivi per ritenere che lo straniero risulti pericoloso per l’ordine pubblico e la sicurezza dello Stato⁵”. Questo permesso di soggiorno, rilasciato come di norma dalla Questura, “consente l’accesso allo studio nonché di svolgere attività lavorative e può essere convertito in permesso di soggiorno per lavoro autonomo o subordinato”⁶. Nell’articolo 3 del decreto viene spiegato che i richiedenti asilo possono a loro volta essere trattenuti per un periodo che non superi i trenta giorni negli *hotspot* (strutture di detenzione in cui i richiedenti vengono identificati) e nelle strutture di prima accoglienza (CAS e CARA) per verificare la loro identità e cittadinanza. Qualora tale procedimento non dovesse andare a buon fine, il richiedente potrà essere trattenuto in un Centro di permanenza per il rimpatrio (Cpr) fino a 180 giorni (prima del decreto sicurezza, il periodo massimo di detenzione era di 90 giorni), per un totale di 210 giorni al massimo. Quest’ultima disposizione è applicabile anche ai minori che fanno parte di un nucleo familiare. Un’altra misura che è bene menzionare è l’estensione della lista dei reati per cui una domanda di asilo può essere revocata o rifiutata; all’omicidio e allo spaccio di droga sono stati infatti aggiunti ulteriori reati come minaccia o violenza a pubblico ufficiale, lesioni personali gravi, pratiche di mutilazione dei genitali femminili, furto aggravato, furto in abitazione e furto con strappo. Lo *status* di rifugiato viene inoltre ritirato se la persona rientra, anche se per un breve periodo, nel proprio paese di origine. L’ultima parte del decreto sicurezza su cui ci soffermeremo brevemente è l’abolizione del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (Sprar), altresì chiamato “seconda accoglienza”, vale a dire centri in cui i richiedenti asilo privi dei mezzi economici di cui avrebbero avuto bisogno per supportarsi autonomamente ricevevano vitto e alloggio, oltre che corsi di lingua italiana, di formazione professionale, assistenza legale e linguistica. Tali servizi non sono più disponibili, e il decreto Salvini ha sostituito il sistema Sprar con il Siproimi (Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per

^{5,6} Decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, “Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell’interno e l’organizzazione e il funzionamento dell’Agenzia nazionale per l’amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata”.

minori stranieri non accompagnati). Quest'ultimo, *nomen omen*, è un servizio rivolto non più ai richiedenti asilo, bensì ai titolari di protezione internazionale, oltre che ai minori non accompagnati; i cittadini stranieri la cui domanda di protezione internazionale è ancora nella fase iniziale o in corso d'opera, invece, sono stati trasferiti nei CAS e nei CARA ai sensi del decreto sicurezza.

1.2.2. Il decreto sicurezza bis

Un altro provvedimento che ha apportato cambiamenti profondi alla realtà della protezione internazionale è il D.L. 14 giugno 2019, n. 53, meglio conosciuto come “decreto sicurezza bis”. Si compone di 18 articoli contenenti disposizioni in materia di soccorso per mare e di ordine pubblico durante le proteste e le manifestazioni sportive. Ci concentreremo sulla prima parte del D.L., che ha l'obiettivo di ridurre l'immigrazione irregolare e che, come il “decreto sicurezza” del 2018, ha dato adito a una serie di critiche e controversie. Il primo articolo sancisce che, per contrastare i reati connessi all'immigrazione clandestina, “il Ministro dell'interno, Autorità nazionale di pubblica sicurezza [...], può limitare o vietare l'ingresso, il transito o la sosta di navi nel mare territoriale”. Il secondo articolo, invece, stabilisce una serie di sanzioni fino a un milione di euro al comandante della nave in caso di violazione dell'art. 1, oltre a una sanzione aggiuntiva che prevede il sequestro della nave. L'avvocato Paolo Iafrate sottolinea che

nell'articolo in esame suscita perplessità il riferimento normativo all'art.19 comma 2 lettera g alla Convenzione di Montego Bay del 10 dicembre 1982, secondo la quale sulle navi che non costituiscono un pericolo per la sicurezza dello Stato, ovvero quelle imbarcazioni innocue, incapaci di nuocere: “il passaggio è inoffensivo fintanto che non arreca pregiudizio alla pace, al buon ordine e alla sicurezza dello Stato costiero. Tale passaggio deve essere eseguito conformemente alla presente Convenzione e alle altre norme del diritto internazionale”. Le imbarcazioni con migranti a bordo potrebbero essere inquadrate dunque come inoffensive (Iafrate, 2019).

Negli articoli successivi, vengono stanziati dei fondi per le attività di contrasto del reato di favoreggiamento dell'immigrazione clandestina e per il rimpatrio dei migranti irregolari. Le criticità del D.L. sono molteplici e hanno attirato l'attenzione dell'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani (d'ora in poi OHCHR) di Ginevra, che in una lettera del 15 maggio 2019 si rivolge all'Ambasciatore Gian Lorenzo Cornado per sottolineare che il decreto

non è coerente con la normativa internazionale, in particolare le convenzioni SAR⁷ e SOLAS⁸ e la Convenzione di Montego Bay (o UNCLOS, *United Nations Convention on the Law of the Sea*)⁹, oltre che l'art. 6 del Patto internazionale sui diritti civili e politici¹⁰. La lettera, per giunta, accusa il D.L. di essere un attacco diretto alla nave Mare Jonio¹¹, il che, secondo l'OHCHNR, è una grave violazione dei diritti umani in quanto rappresenta “un altro tentativo politico di criminalizzare le operazioni di ricerca e soccorso svolte dalle organizzazioni della società civile nel Mediterraneo. Inoltre intensifica ulteriormente il clima di ostilità e xenofobia nei confronti dei migranti” (OHCHNR, 2019).

1.3. L'iter di accoglienza per i richiedenti protezione internazionale

La fase iniziale del processo di accoglienza consiste nella presentazione della domanda di protezione internazionale alla Polizia di Frontiera nel momento in cui si arriva in Italia o, se ci si trova già su suolo italiano, all'Ufficio Immigrazione della questura. In caso di ingressi irregolari, la legge italiana prevede che, affinché la domanda di asilo possa essere presentata, la Polizia svolga la procedura di identificazione del cittadino straniero all'interno dei già menzionati *hotspot*, dove si svolgono “le operazioni di prima assistenza, screening sanitario, identificazione e somministrazione di informative in merito alle modalità di richiesta della protezione internazionale o di partecipazione al programma di *relocation* (trasferimento)” (Camera dei Deputati, 2020). Se questa identificazione iniziale dovesse andare a buon fine, il richiedente riceverà un appuntamento presso gli Uffici di Polizia, dove un funzionario e un interprete (ove necessario) guideranno la persona nella fase iniziale di questo complesso procedimento. Il primo incontro prevede il cosiddetto “fotosegnalamento”, che consiste nel prendere le impronte digitali e nel rilevamento dei dati legati all'identità del richiedente, oltre che nella compilazione accurata e veritiera dei cosiddetti cartellini per il rilascio della carta

⁷ Convenzione internazionale per la sicurezza della vita in mare (*International Convention on Maritime Search and Rescue*), firmata ad Amburgo nel 1979.

⁸ Convenzione internazionale per la salvaguardia della vita in mare (*International Convention for the Safety of Life at Sea*) del 1974.

⁹ La convenzione delle Nazioni Unite sul diritto del mare (10/12/1982).

¹⁰ Concluso nel 1966, tale patto stabilisce che “il diritto alla vita è inerente alla persona umana. Questo diritto deve essere protetto dalla legge. Nessuno può essere arbitrariamente privato della vita”.

¹¹ Sequestrata e multata per 300mila euro per aver violato il D.L.

d'identità forniti dal Ministero dell'Interno. Si conclude, così, il processo di identificazione, seguito da un secondo appuntamento in questura, durante il quale si procede alla compilazione del modello per il riconoscimento dello status di rifugiato ai sensi della Convenzione di Ginevra, meglio conosciuto come modello C/3. In questo modulo il migrante (che, in caso di analfabetismo, può essere assistito da un interprete) dovrà descrivere il proprio viaggio verso l'Italia, spiegare perché ha lasciato il proprio Paese d'origine e, se lo desidera, raccontare brevemente la propria storia personale. Vi è, poi, una fase denominata "audizione", svolta dalla CT per il Riconoscimento della Protezione Internazionale, composta da due funzionari del Ministero dell'Interno; un rappresentante del comune, della provincia o della regione; un rappresentante dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR). Anche in questa fase è prevista, inoltre, la presenza di un interprete. In genere, l'audizione si tiene trenta giorni dopo la presentazione della domanda ed è lo stadio finale dell'iter, in quanto il suo esito consiste nell'eventuale accettazione o diniego della richiesta presentata. Affinché possa prendere una decisione, la CT non si occupa solo di esaminare tutti i documenti presentati in precedenza, ma chiede anche ulteriori informazioni sulla famiglia, sul tragitto tra il Paese d'origine e l'Italia, sui motivi per cui si è deciso di abbandonare il proprio Paese e su un'eventuale impossibilità di rientrarvi. La CT può decidere di riconoscere lo *status* di rifugiato, non riconoscerlo o, in alternativa, accordargli la protezione sussidiaria¹².

1.4 I centri di accoglienza governativi e i CAS

Durante questo iter, il prefetto può indirizzare il richiedente protezione internazionale nei centri di prima accoglienza; si tratta di centri governativi, preesistenti (come i CARA e i CDA, Centri di accoglienza) o di nuova istituzione¹³, in cui viene completata, se necessario, la verifica dell'identità dello straniero e in cui viene iniziata la verbalizzazione della domanda di asilo. Tali centri si occupano, inoltre, di accertarsi che il richiedente si trovi in un buono stato

¹² Forma di protezione internazionale concessa ai cittadini stranieri ai quali non viene riconosciuto lo *status* di rifugiato ma per i quali rientrare nel Paese d'origine significherebbe rischiare di subire danni estremamente gravi.

¹³ Previsti dal Decreto Legislativo 18 agosto 2015, n. 142, in materia di "Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante "procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale".

di salute e non abbia vulnerabilità che richiedono un'assistenza speciale. Quando i centri governativi esauriscono i posti disponibili entrano in gioco strutture provvisorie, come i CAS, gestiti dalle prefetture che fanno capo al Ministero dell'Interno e che negli ultimi anni hanno aperto le loro porte a un numero sempre maggiore di richiedenti protezione internazionale, poiché i centri governativi di prima accoglienza possono ospitare solo un numero limitato di persone. Nel 2018, anno in cui è stato emanato il decreto Salvini, la quantità di richiedenti asilo arrivati in Italia è diminuita drasticamente rispetto agli anni precedenti, in cui gli arrivi superavano le centinaia di migliaia; nel 2017, infatti, l'Italia ha accolto 119.369 richiedenti asilo, contro i 23.370 del 2018 e gli 11.471 del 2019 (UNHCR, 2020). Tra il primo gennaio e il 15 giugno del 2020, invece, sono arrivate 5.643 persone via mare, molte di più rispetto al 2019, anno in cui, nello stesso periodo, l'Italia ha visto arrivare solo 262 persone; inoltre, solo nel febbraio 2020 sono stati registrati 1.213 arrivi via mare contro i 60 del febbraio 2019 (*ibid.*, 2020). Questi dati fanno presagire un possibile aumento del numero di richiedenti asilo che il nostro Paese e, di conseguenza, i CAS, si troveranno ad accogliere nel 2020. Malgrado il significativo decremento negli arrivi, i centri di accoglienza continuano ad essere estremamente affollati, tant'è che, secondo l'ultimo dossier del Viminale risalente al 31 luglio 2019, i centri di accoglienza ospitano un totale di 78.865 individui. Un numero importante, soprattutto se si prende in considerazione lo sfoltimento dei finanziamenti giornalieri destinati ai singoli richiedenti apportato dal decreto sicurezza: la somma di 35 euro a persona prevista dal sistema Sprar (e che copriva i compensi del personale, i pasti e i beni di prima necessità, oltre che le spese aggiuntive) è stata abbassata ai 21-26 euro *pro capite/pro die*. Un taglio di questa portata ha inevitabilmente penalizzato i servizi offerti da questi centri, specialmente quelli di piccole dimensioni.

Capitolo 2: La Cooperativa Sociale DiaLogos

L'esempio su cui ci concentreremo è una cooperativa sociale nata a Forlì nel dicembre 1996 con il nome di Spazi Mediani, a seguito di alcune esperienze tanto lavorative quanto di volontariato al fianco di cittadini migranti. In principio, questo progetto si rivolgeva a ragazzi di nazionalità cinese a cui offriva attività di alfabetizzazione e di integrazione scolastica, salvo poi aumentare il suo campo d'azione nel 1997, aggiungendo alcuni servizi ancora attivi e in continua evoluzione ed espansione. Nel 2011, Spazi Mediani porta a termine la fusione con la cooperativa sociale forlivese Sesamo e prende il nome di **Cooperativa Sociale DiaLogos**, una realtà con l'obiettivo di facilitare l'integrazione e la coesione sociale degli individui di cittadinanza straniera in Italia. Grazie alla sinergia tra i cittadini forlivesi, di origine italiana e non, che hanno contribuito alla crescita della Cooperativa Sociale DiaLogos, questa si è trasformata in un punto di riferimento nell'ambito dell'accoglienza integrata¹⁴. Dal 1997, la Cooperativa Sociale DiaLogos gestisce inoltre il Centro Servizi per l'Integrazione per conto del Comune di Forlì. Si tratta di uno sportello di consulenza, ossia uno strumento indispensabile ai fini dell'integrazione sul territorio, in quanto permette ai diretti interessati di documentarsi sulla legislazione in materia di immigrazione e, di conseguenza, di comprendere meglio quali sono i loro diritti e doveri¹⁵. Un altro servizio essenziale offerto da questo sportello è l'aiuto con le pratiche burocratiche necessarie per ultimare l'*iter* di accoglienza; si occupa, infine, di promuovere le iniziative interculturali disponibili nel comprensorio forlivese.

2.1. Il Servizio di mediazione interculturale

Degno di nota ai fini di questo elaborato è il Servizio di mediazione interculturale in ambito scolastico, sociale e sanitario, in convenzione con il Comune di Forlì e l'Ausl di Forlì e

¹⁴ “Per accoglienza integrata s'intende la messa in atto di interventi materiali di base (vitto e alloggio), insieme a servizi volti al supporto di percorsi di inclusione sociale, funzionali alla (ri)conquista dell'autonomia individuale.” Decreto del Ministero dell'Interno 10 agosto 2016, in materia di “modalità di accesso da parte degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo per la predisposizione dei servizi di accoglienza per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso o, nonché approvazione delle linee guida per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR)” (Gazzetta Ufficiale n.200 del 27/08/2016)

¹⁵ “Centro Servizi per L'Integrazione Nel Comprensorio Forlivese.” *Comune Di Forlì*, 31/05/2018, www.comune.forli.fc.it.

attivo dal 2001; inoltre, nel 2007 questo servizio si è esteso all'Ausl di Cesena, ai Centri per l'impiego della Provincia di Forlì-Cesena e, a partire dal 2013, all'Ausl di Rimini. Le attività offerte dalla Cooperativa Sociale DiaLogos si svolgono in varie lingue, tra cui l'inglese, il francese, lo spagnolo, l'arabo, il cinese, l'hindi, il russo, il bengala, il turco, il burkinabè, l'urdu, etc. Questo servizio si pone l'obiettivo di facilitare le interazioni linguistico-culturali tra gli operatori e i cittadini migranti, ma è indispensabile anche ai fini dell'integrazione, poiché le attività da esso proposte comprendono la mediazione linguistica nelle sfere sociale, educativa, sanitaria e professionale; orientamento al lavoro; scambi interculturali tra donne migranti e donne italiane; corsi di lingua e cultura italiana; spazi ricreativi per migliorare le capacità espressivo-comunicative di adulti e minori. Grazie a un costante lavoro sui fronti interlinguistico e interculturale, la Cooperativa si è inoltre specializzata nell'insegnamento della lingua italiana ai minori di origine straniera, proponendo un'ampia scelta di programmi extrascolastici e scolastici in collaborazione con diverse scuole di tutti i gradi del territorio. Oltre alle scuole, la Cooperativa Sociale DiaLogos lavora anche con una serie di aziende, a cui offre i propri servizi di mediazione socioculturale al fine di favorire la comunicazione con il personale di origine straniera e di ottimizzare, di conseguenza, la sua gestione; si tratta di un servizio estremamente necessario, non solo in ambito professionale ma ovunque vi sia una barriera linguistico-culturale, quindi sia durante le varie fasi dell'*iter* di accoglienza che nella loro preparazione. Gli interpreti e mediatori della Cooperativa svolgono inoltre un ruolo cruciale durante le eventuali visite mediche e sedute di psicoterapia, sempre ove sia presente una barriera linguistica. La mediazione linguistica interculturale si compone quindi di molte sfaccettature e presuppone una conoscenza non solo di entrambe le lingue coinvolte, ma anche di ambo le culture, al fine di gestire efficacemente sia le interazioni triadiche che quelle diadiche. Oltre a quelle a cui abbiamo già accennato, la Cooperativa Sociale DiaLogos propone un vasto numero di iniziative linguistiche ed interculturali, tra cui "attività di interpretariato e traduzioni settoriali ed asseverate in ambito sanitario, giuridico, tecnico per enti pubblici e privati"¹⁶, una collaborazione con la regione Emilia-Romagna e la provincia di Forlì-Cesena per altre attività legate all'interculturalità e la sua partecipazione con il periodico "Segni e Sogni" alla Rete MIER (Media Interculturali dell'Emilia-Romagna), un *network* con l'obiettivo di raccontare il mondo dell'immigrazione dando la parola ai diretti interessati.

¹⁶ Estratto di un documento interno fornito dalla Cooperativa.

2.2. Il progetto CAS

Tra le varie iniziative a cui abbiamo già brevemente accennato, la Cooperativa DiaLogos gestisce dal 2015 un servizio di accoglienza straordinaria, ai sensi del modello di accoglienza diffusa¹⁷ allora in vigore e adottato da diversi Comuni italiani per la gestione dell'accoglienza dei richiedenti asilo. Abbiamo già delineato, all'inizio di questo elaborato, un profilo dei richiedenti asilo: si tratta di individui perseguitati, provenienti da Paesi che versano in condizioni di pericolo e/o instabilità politico-economica e che, nella maggior parte dei casi, sono costretti ad affrontare viaggi altrettanto traumatici per raggiungere il Paese ospitante; il compito dei CAS è quindi quello di tener conto dei possibili traumi che queste situazioni comportano, agevolando quanto più possibile l'iter di accoglienza dei singoli richiedenti, al fine di aiutarli a trovare una loro indipendenza economica e individuale. La Cooperativa Sociale DiaLogos gestisce CAS in condomini e case indipendenti a Forlì e a Dovadola (con una capienza massima dalle sei alle nove persone), e in un piccolo albergo a Castrocaro Terme, struttura principalmente rivolta a nuclei familiari e monogenitoriali e che può accogliere un massimo di venti persone, minori inclusi. Come abbiamo già visto, tuttavia, il cosiddetto "decreto Salvini" ha profondamente cambiato le modalità di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale in Italia, ragion per cui sarà necessario fare una panoramica dei servizi offerti da questo progetto prima e dopo l'entrata in vigore del D.L., avvenuta in data 05/10/2018.

2.2.1. Il progetto CAS prima dei decreti sicurezza

Alla luce di quanto già detto a proposito dei richiedenti asilo, è ovvio che il CAS gestito dalla Cooperativa Sociale DiaLogos si ponesse (e si ponga) una serie di obiettivi mirati e coerenti con la legislazione in vigore per facilitare il complesso percorso di integrazione nel nostro Paese. Innanzitutto, è estremamente importante comprendere i bisogni di ciascuno dei richiedenti asilo ospitati nel CAS, anche laddove non vi sia un'esplicitazione degli stessi da

¹⁷ "L'ospitalità data ai richiedenti asilo e ai rifugiati, presso i nuclei famigliari dei residenti nel territorio, sulla base di un accordo tra Governo nazionale, istituzioni e popolazioni locali" (Treccani s.d.)

parte del(la) diretto/a interessato/a, in modo tale da poter fornire un aiuto relativo allo stato psicofisico del richiedente che sia il più preciso possibile. È inoltre importante informare i richiedenti asilo sulla legislazione che li riguarda e lo stato socioculturale del Paese ospitante, aiutandoli quindi ad acquisire le competenze sociali, culturali e linguistiche necessarie per favorire, facilitare e accelerare l'accoglienza integrata. Uno *step* estremamente importante consiste, poi, nella creazione dei cosiddetti "percorsi personalizzati" (ideati dai coordinatori tecnico-gestionali e dall'équipe di progetto, di comune accordo con i diretti interessati), vale a dire strategie d'intervento *ad personam* che si pongono l'obiettivo di permettere ai richiedenti di riappropriarsi della loro salute fisica e mentale, oltre che della loro autonomia. Infine, un altro passaggio cruciale è quello conclusivo, ovvero la delimitazione di un percorso di uscita, con iniziative di orientamento e preparazione professionale e di ricerca di un alloggio.

Il progetto CAS della Cooperativa DiaLogos, oltre ai percorsi personalizzati di cui sopra, proponeva anche una serie di percorsi comuni, tra cui corsi di lingua italiana L2; orientamento alle strutture pubbliche del territorio e al Servizio Sanitario Nazionale (d'ora in poi S.S.N.), al lavoro, alla scuola e ai servizi sociali; la soddisfazione di un naturale bisogno di socializzazione tramite risorse territoriali che agevolavano la costruzione di reti amicali. Al fine di conquistare una maggiore indipendenza, inoltre, gli operatori si impegnavano a mettere in risalto le capacità organizzative dei richiedenti asilo, facendo leva su elementi del quotidiano quali la cura e la manutenzione della struttura abitativa, la raccolta differenziata, il rispetto dell'ambiente e delle norme igieniche, la preparazione dei pasti e la gestione di eventuali problemi di convivenza. Una volta analizzati gli interventi più generici, per quanto mirati, che la Cooperativa Sociale DiaLogos metteva in atto prima dell'entrata in vigore del D.L., è bene riportare l'esempio più specifico dei nuclei familiari o monogenitoriali (nella maggior parte dei casi, composti da uno o più figli e una madre sola), che richiedono altri tipi di attenzioni. Innanzitutto, i progetti che coinvolgevano le famiglie avevano come obiettivo comune lo sviluppo delle competenze genitoriali e, in alcuni casi, la ricuperabilità delle stesse, con il fine ultimo di tornare per così dire alla 'normalità'. Anche in questo caso, la Cooperativa garantiva un supporto nel processo di iscrizione al S.S.N.¹⁸ del nucleo familiare nella sua interezza.

¹⁸ Per portare a termine l'iscrizione al S.S.N., il richiedente dovrà presentare: un permesso di soggiorno valido o una richiesta di rinnovo attestata da ricevuta dell'Ufficio postale o della Questura; un'autocertificazione di residenza, in mancanza della quale si dovrà presentare la dichiarazione di effettiva dimora che risulta sul permesso di soggiorno; il codice fiscale o un'autocertificazione; una ricevuta dell'Ufficio postale che attesti la richiesta di rilascio del primo permesso di soggiorno per lavoro subordinato. L'iscrizione al S.S.N. ha la stessa

Laddove vi fosse un minore ancora in età scolare, la Cooperativa provvedeva anche all'inserimento scolastico, impegnandosi anche affinché l'adattamento al nuovo contesto di apprendimento fosse il più positivo possibile; il Coordinatore si occupava, inoltre, di contattare oratori, centri educativi, associazioni sportive, etc. del territorio che proponessero attività pomeridiane in grado di potenziare le conoscenze linguistico-comportamentali del minore in questione. Nel caso ancora più specifico delle madri single, invece, DiaLogos puntava in particolare sui mediatori interculturali, i quali le incoraggiavano a prendere parte ai percorsi formativi disponibili sul territorio, quali corsi di italiano per stranieri e percorsi professionalizzanti di *empowerment*¹⁹. Infine, si occupava dell'erogazione del cibo e del *pocket money*²⁰. In breve, i servizi offerti dalla Cooperativa Sociale DiaLogos dal 2015 al 2018 non si concentravano solamente sull'*iter* giuridico (e quindi sulla preparazione delle testimonianze davanti alle CT e degli eventuali ricorsi presso il tribunale di Bologna, la Corte d'Appello e la Corte di Cassazione) e sanitario, ma anche, e soprattutto, sull'integrazione, coadiuvata dalle varie iniziative esaminate nelle pagine precedenti.

2.2.1.1 I corsi con gli avvocati e il Centro Aggregativo Mandalá

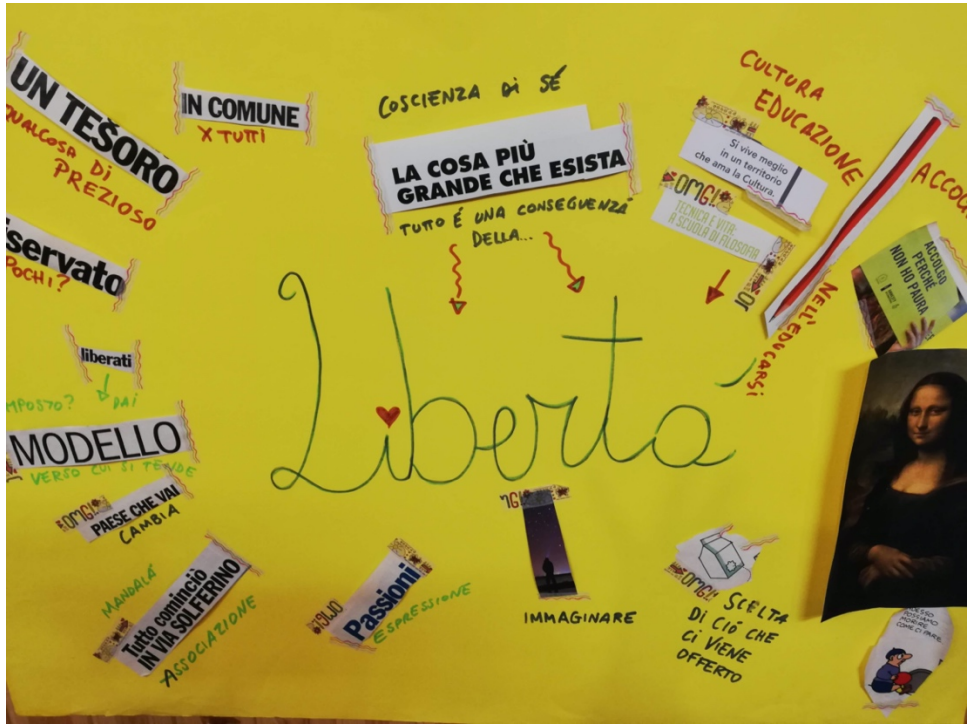
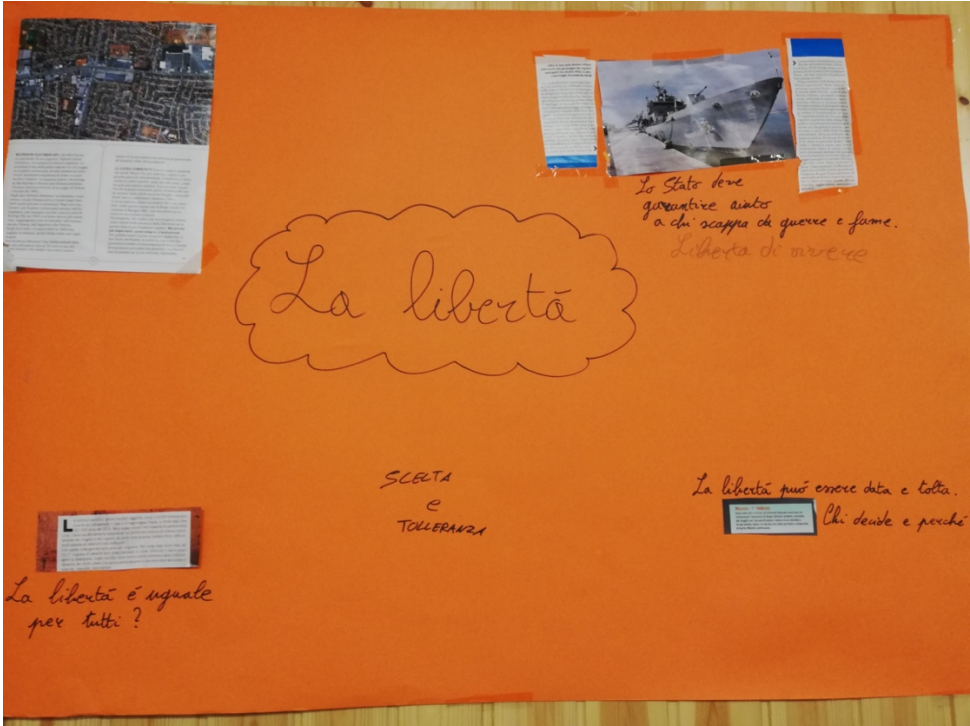
La Cooperativa DiaLogos, inoltre, organizzava corsi di gruppo con degli avvocati, in cooperazione con il Centro Aggregativo Mandalá, un'associazione interculturale sita a Forlì. Nato nell'agosto del 2018, Mandalá è un progetto dell'associazione Papa Giovanni XXIII rivolto tanto ai migranti ospitati nei CAS quanto ai forlivesi, in modo tale da favorire l'integrazione e la coesione tra cittadini italiani e stranieri grazie a una serie di laboratori, attività e iniziative interculturali. Il Centro Aggregativo, chiuso definitivamente dal 1° aprile scorso per mancanza di fondi, prestava i propri locali alla Cooperativa Sociale DiaLogos, che utilizzava gli spazi messi a disposizione dal centro per i corsi di gruppo destinati a migranti che condividevano la stessa lingua. Si trattava di un progetto estremamente importante per i

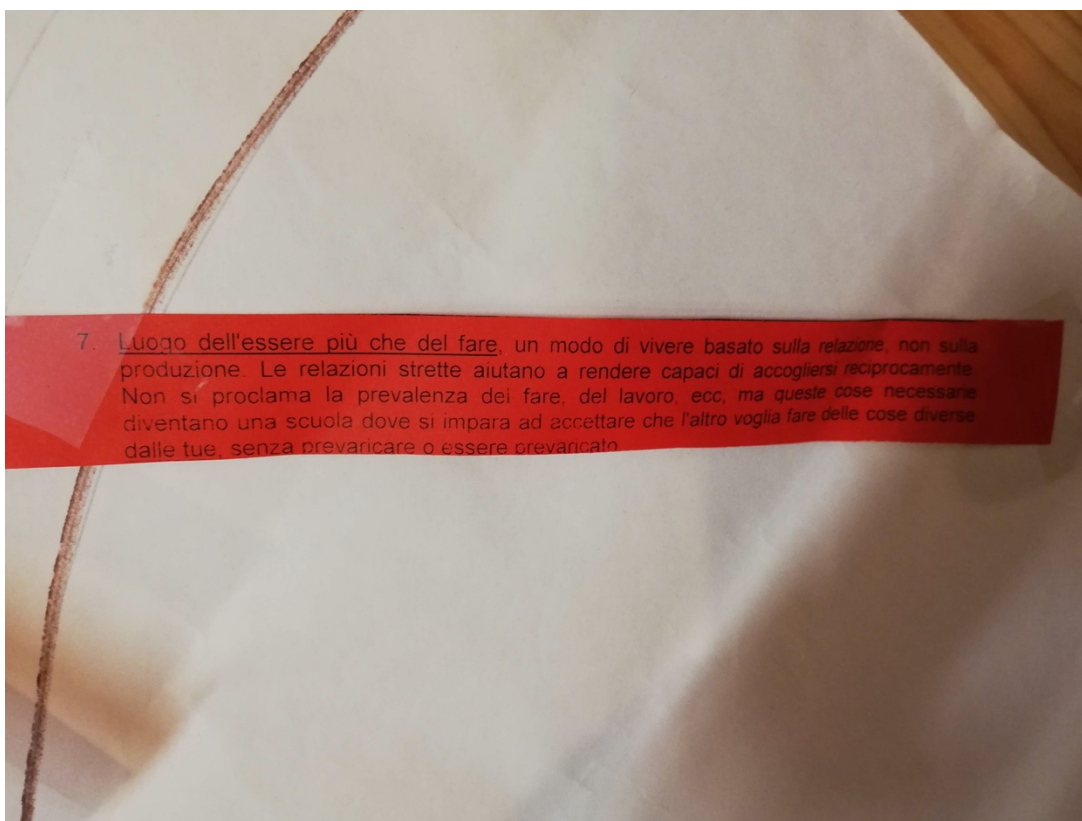
durata del permesso di soggiorno. "L'iscrizione Obbligatoria." (Ministro della Salute, 6 dicembre, 2017. <http://www.salute.gov.it/>. Consultato il 14/04/2020).

¹⁹ Nella psicologia di comunità, processo che permette alle persone (specialmente quelle in posizioni svantaggiate) di avere controllo sulla propria vita (Rappaport, 1981).

²⁰ L'unica parte dei circa €35-40 destinati all'ex sistema SPRAR di cui i singoli richiedenti asilo potevano beneficiare in prima persona, dal valore medio di €2,50 (fino a un massimo di €7,50 a nucleo familiare più una ricarica telefonica di €15,00 all'ingresso) *pro capite/pro die*.

richiedenti protezione internazionale, in quanto permetteva loro di comprendere quali fossero i loro diritti e i loro doveri all'interno del Paese ospitante grazie al supporto di professionisti in ambito giuridico; tuttavia, i tagli apportati dal "decreto sicurezza" hanno fatto sì che questi corsi venissero soppressi.





Le fotografie proposte qui sopra, scattate presso il Centro Aggregativo Mandalá prima della sua chiusura, vogliono rappresentare una sorta di riassunto visuale del tipo di integrazione a cui si aspirava prima della stretta al sistema di accoglienza italiano.

2.2.2. Il progetto CAS dopo i decreti sicurezza

Come abbiamo appena visto, il progetto CAS, negli anni antecedenti al 2018, non si limitava ad offrire un'accoglienza in senso stretto; proponeva, bensì, una vasta scelta di progetti, tutti volti a favorire l'accoglienza integrata. È tuttavia inevitabile che i tagli dei costi voluti dal “decreto Salvini” abbiano avuto un impatto sulle numerose iniziative proposte fino a qualche anno fa. L'integrazione diventa così un processo più difficoltoso, in quanto il D.L. ha penalizzato principalmente i servizi che la riguardano e che, come abbiamo già visto, sono imprescindibili; l'esempio più calzante è, forse, quello dei corsi di lingua e cultura italiana, attualmente indisponibili. Al momento, infatti, il CAS gestito dalla Cooperativa Sociale DiaLogos continua ad accompagnare i richiedenti asilo durante l'*iter* giuridico e gli eventuali *step* successivi, già nominati in precedenza; ad assisterli nell'iscrizione al S.S.N.; ad orientarli verso i servizi territoriali e accompagnarli, in caso di necessità, presso gli stessi; a garantire i

servizi relativi alla cura della casa e, infine, a distribuire cibo e *pocket money*. Le conseguenze della stretta che il D.L. ha apportato al sistema di accoglienza italiano sono però evidenti, così come è evidente che l'inclusione socio-lavorativa dei richiedenti asilo sia stata l'aspetto più penalizzato. Per questo motivo il "decreto Salvini" è stato ampiamente criticato e accusato di trattare l'accoglienza integrata come un semplice costo e non come una risorsa da preservare e sfruttare il più possibile, in quanto i migranti e le loro competenze potrebbero rafforzare l'economia e lo sviluppo sostenibile. Puntare sull'integrazione linguistica, sociale e lavorativa dei rifugiati potrebbe infatti essere non solo uno strumento strategico da utilizzare a favore dello sviluppo economico dell'Italia, ma anche un modo per ridurre gli impatti negativi dell'immigrazione, riducendo così l'illegalità, favorendo la democrazia e coadiuvando una convivenza positiva tra cittadini italiani e stranieri (Sarli, 2019).

Capitolo 3: La ricerca sul campo

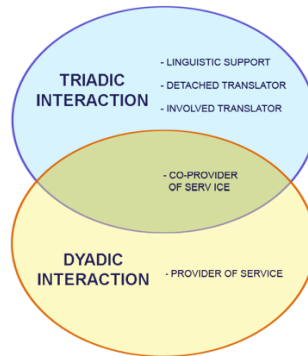
Nella terza sezione di questo elaborato, analizzeremo il ruolo dei mediatori linguistici all'interno della Cooperativa Sociale DiaLogos a partire dalla trascrizione di un'intervista a un mediatore linguistico francofono (MEDm), Robert²¹, condotta da Niemants (RESf) nell'ambito di una convenzione tra la Cooperativa e il Dipartimento di Interpretazione e Traduzione dell'Università di Bologna per la realizzazione di progetti su tematiche di interesse comune. Questa intervista, posta in appendice in versione integrale, ha lo scopo di fare luce sui molteplici compiti che l'intervistato, mediatore linguistico e operatore al tempo stesso, si ritrova a svolgere all'interno del CAS gestito dalla Cooperativa DiaLogos. Come abbiamo già detto, infatti, un mediatore linguistico non si limita a tradurre laddove vi sia una barriera linguistica; si tratta di un ruolo che richiede una serie di competenze e conoscenze extralinguistiche, tanto più nel caso specifico del mediatore Robert che, come lo spiega lui stesso nel primo estratto riportato sotto, nella Cooperativa ricopre un doppio ruolo.

(1)

316 MEDm io (.) avendo questa ehm fortuna di ave- ho la lingua e anche il-
il ruolo di operatore (.) cioè vengono a- a
317 RESf a combaciare
318 MEDm [a combaciarsi]
319 RESf [lo vedi come un vantaggio] o come un problema?
320 MEDm no no su- alcu- molte volte è un vantaggio perché: (.) permette
anche no di creare anche un rapporto che sicuramente chi ehm (.)
è soltanto uno non riuscirà mai ad avere (1,1) perché quando sei
mediatore (.) riesci ehm già a conoscere la persona esigenze
eccetera (.) ma quando fai la mediazione già ci sono degli aspetti
che
321 RESf certo
322 MEDm (0,8) conosci già e quindi è più facile ehm comunicarlo anche
senza bisogno di una (.) diciamo ehm avere bisogno di un- (.) una
coordinatrice che te li spiega perché già

²¹ Questo nome, così come gli altri che compariranno negli estratti di intervista e nel testo dell'elaborato, sono nomi di fantasia, adottati per rispettare la privacy delle persone coinvolte nella registrazione.

In questo breve estratto, in cui i turni sono numerati per facilitarne la citazione, l'intervistato spiega che la sovrapposizione dei suoi due ruoli e il fatto di essere, per così dire, un “mediatore di se stesso” nelle interazioni diadiche in cui interagisce direttamente con i richiedenti rappresenta principalmente un vantaggio. Questa duplicità gli permette, infatti, di gestire al meglio anche le situazioni triadiche, in virtù di una conoscenza più approfondita dei singoli richiedenti e di un rapporto più stretto con gli stessi (turni 320 e 322). A tal proposito, Merlini spiega che nelle interazioni diadiche il mediatore linguistico interculturale cessa di fungere da *linguistic support* (supporto linguistico), *detached translator* (traduttore distaccato) e *involved translator* (traduttore coinvolto) per ricoprire contemporaneamente i ruoli di *co-provider of service* (co-fornitore di un servizio) e *provider of service* (fornitore di un servizio):



Come è emerso dall'intervista a Robert, la sovrapposizione rappresentata da Merlini in uno schema che ricreiamo qui sopra può essere considerata uno strumento che consente una gestione ottimale delle interazioni (Merlini, 2009:65-66)

3.1. Alcune mansioni di un mediatore-operatore nella Cooperativa DiaLogos

Abbiamo già analizzato le varie fasi dell'*iter* di accoglienza che i richiedenti protezione internazionale seguono in Italia, ma durante questa descrizione la figura del mediatore linguistico è stata quasi tralasciata, quando in realtà si tratta, nel caso della Cooperativa Sociale DiaLogos, di una presenza costante per tutta la durata della procedura che entra in gioco sin dall'arrivo dei richiedenti.

(2)

- 20 MEDm allora ehm la cosa (.) iniziale è quella di di accogliere la persona quindi (.) quando arriva prepariamo un po' noi chiamiamo un kit di benvenuto
- 21 RESf okay
- 22 MEDm in cui prendiamo (0,8) per esempio un set di: di abbigliamento di un kit igienico quindi: dentifricio eccetera eccetera (.) e
- 23 RESf e sei tu che glielo consegni in un qualche modo?
- 24 MEDm sì sì
- 25 RESf [okay]
- 26 MEDm [perché] ehm cioè (.) appena arriva facciamo un colloquio no (.) cioè (.) per presentare un po' il progetto (.) magari sanno già cos'è un CAS però magari il nostro nel (.) come siamo strutturati come siamo organizzati (.) il regolamento [interno]
- 27 RESf [okay] e questo colloquio scusa se ti interrompo lo fai solo tu (.) o lo fai tu con ad esempio Giulia²² o [altri]
- 28 MEDm [capita] di farlo con Giulia ma a volte anche da solo
- 29 RESf okay (.) okay
- 30 MEDm dipende (2,1) dal momento (.) se al momento: (.) Giulia non è impegnata (.) viene anche [lei] (.) sennò lo faccio io
- 31 RESf [ok] (.) [tanto ormai] (.)le cose le conosci
- 32 MEDm [sì sì sì]
- 33 MEDm però poi magari: faccio una (.) un'altra parte in cui presento un po' (.) le coordinatrici in cui presento un po' l'équipe i colleghi e: e poi si va a: ad accompagnare la persona a casa
- 34 RESf okay
- 35 MEDm una volta che la persona è in casa (.) facciamo un giro di presentazione delle persone che stanno dentro delle altre persone (.) in modo da: presentarle dire (.) di accoglierla quindi di: cioè di di non trattarla come un'altra persona ma (.) come loro(.) e poi dopo questa fase iniziamo tutta la parte burocratica dei documenti eccetera eccetera(.)

Da questo estratto emerge come la fase iniziale abbia l'obiettivo principale di far ambientare il più possibile i richiedenti asilo tramite azioni di orientamento volte a farli sentire

²² Coordinatrice della Cooperativa DiaLogos.

il C/3 (1,2) dipende ci sono dei momenti in cui (prima) si fa il C/3 e dopo la storia (.) ma ehm non facciamo comunque durare molto perché (.) dal C/3 in qualsiasi momento li si può chiamare per andare in commissione

170 RESf quindi la storia [la devi avere raccolta okay]

171 MEDm [quindi la storia deve avere] proprio: (.) subito quindi (.) lasciamo un po' di tempo comunque alla persona cioè non è che appena arriva

172 RESf okay raccontami

173 MEDm raccontami perché comunque lasciamo un po' di tempo per ambientarsi (0,9) dare un po' anche: il tempo di sentire anche con gli altri: e: perché c'è molto passaparola c'è stato un periodo in cui (.) le storie si giravano così (.) però: noi cercavamo di far capire ai ragazzi che comunque (.) era importante avere una (.) una storia quindi facevamo un colloquio (1,0) a volte con (.) anche con l'avvocato in cui spiegavamo (.) quali erano i presupposti per avere la: la protezione quindi (.) le diverse tipologie di permesso di soggiorno ehm quali son- erano questi requisiti per aver queste tipologie

174 RESf come dicevi tu prima è il perché

175 MEDm è il perché [esatto]

176 RESf [cioè] perché se non gli dai il perché diventa anche [difficile capire come rispondere]

177 MEDM [esatto difficile loro (.) come rispondere] alle domande (.) quindi li preparavamo proprio così cioè (.) a una risposta che sembra banale c'è sempre una ragione (.) quindi (.) no quello che io personalmente dico ai ragazzi è proprio quello di già intuire già la-la domanda cioè alla domanda intuire la risposta e:

178 RESF che loro si aspettano

179 MEDM che si aspettano (.) non una risposta che ehm darei a chiunque (.) la stiamo dando alla commissione che valuterà poi no la mia

180 RESf no anche perché rischiano di non tirar fuori degli elementi che invece ci sono [ma che semplicemente]

181 MEDm [ci sono tanti elementi] ma poi delle volte prepariamo la storia (.) tutta scritta (.) con gli elementi visivi perché comunque (0,8) noi quando facciamo la preparazione (.) estrapoliamo dalle storie no?

182 RESf okay

183 MEDm gli elementi e li tiriamo giù

sede di diniego c'è (.) però prima: è difficile". Inoltre, l'estratto pone l'accento sui corsi di gruppo con gli avvocati, già menzionati nella sezione 2.2.2., organizzati dalla Cooperativa DiaLogos in collaborazione con il Centro Aggregativo Mandalá. Questi non si tengono più ed è per questo, oltre che per la scarsa reperibilità degli avvocati all'inizio dell'*iter*, che il mediatore Robert, la coordinatrice Giulia e il resto dell'*équipe*²³ si occupano di informarsi sul quadro normativo italiano e commentarlo in prima persona con i richiedenti. Si tratta di un altro passaggio cruciale in quanto l'integrazione, fine ultimo della Cooperativa Sociale DiaLogos, può essere raggiunta più facilmente fornendo ai diretti interessati gli strumenti adeguati a comprendere qual è la loro posizione all'interno del Paese ospitante.

3.1.3. Il diniego e il ricorso

In seguito all'audizione, che nel caso della Cooperativa DiaLogos si tiene a Forlì, la CT dovrà comunicare la propria decisione in forma scritta. Può riconoscere lo *status* di rifugiato al richiedente asilo; non riconoscerlo, accordando però la protezione sussidiaria; oppure rigettare la domanda. In caso di diniego, la Cooperativa DiaLogos richiede la presenza di un avvocato, il cui ruolo in questa fase consiste nell'esaminare l'esito rilasciato dalla CT in modo tale da spiegare al richiedente i motivi del rigetto ed eventualmente proporre un ricorso²⁴ al Tribunale, laddove vi siano i presupposti per farlo.

(5)

445 MEDm delle volte quando vai a leggere no? per ritornare sulla domanda
mi capita di leggere quasi tutti (.) i dinieghi perché (.) ho
bisogno di capire come mai perché poi me lo chiedono come mai?
cioè (.) di solito lo facciamo con l'avvocato

446 RESf okay

447 MEDm però (.) già prima di prendere appuntamento con l'avvocato me lo
leggo

²³ Composta principalmente da mediatori, operatori e mediatori-operatori come l'intervistato.

²⁴ Il ricorso va presentato entro 30 giorni dalla data in cui è stato comunicato l'esito dell'audizione. In caso di scarsa disponibilità economica, potrà essere richiesto il cosiddetto "gratuito patrocinio" (le spese legali saranno cioè a carico dello Stato).

08 MEDm esatto(.) chiama (nel) paese fa tutto (.) quando dice ah mi
ricontatta e dice sono riuscita a entrare in possesso di questo
(.) documento che mi avevate detto (.) ehm te lo posso portare?
certo portalo (.) lo porta e noi facciamo la scansione inviamo
all'avvocato

09 RESf ho capito ho capito

10 MEDm e l'avvocato lo mette nel fascicolo e lo integra come: come vuole
per il giudice poi

Nell'intervista, il suo esempio viene utilizzato per sottolineare la mutevolezza di questo percorso, che, spiega Richard, è “*una fase che è sempre in evoluzione*”, turno 02. Per una migliore comprensione del procedimento, è bene sottolineare che “la ricezione di un diniego [...] non si tramuta necessariamente nell'immediata perdita dello status di regolarità, poiché a coloro che presentano ricorso, nella maggior parte dei casi, viene sospeso l'ordine di lasciare l'Italia” (ISMU, 2019). Come emerge dall'estratto sopra, Cécile ha quindi la possibilità di contattare l'intervistato per verificare l'utilità di alcuni documenti che non ha avuto modo di procurarsi in passato e, in caso di risposta positiva, per consegnarglieli in prima persona. In questa fase, il mediatore funge da ponte tra l'avvocato e la richiedente, non tanto in interazioni triadiche in cui sono presenti entrambi gli interessati, quanto piuttosto in interazioni diadiche separate. Ancora una volta, osserviamo che la presenza di tre parti (rappresentate, in questo caso, dalla richiedente, dal mediatore e dall'avvocato) non è una *conditio sine qua non* perché Robert assuma la responsabilità della comunicazione e consegna di elementi potenzialmente pertinenti per l'*iter* in cui le singole interazioni si collocano.

3.2. Il coinvolgimento emotivo

I richiedenti asilo sono, di norma, persone con esperienze traumatiche alle spalle, giunte nel Paese dopo aver vissuto guerre, subito persecuzioni e violenze, nonché affrontato viaggi difficili. Come racconta lo stesso Robert nell'estratto 7, esporsi quasi quotidianamente a storie del genere può significare risentirne a livello emotivo.

(7)

01 RESf [...] mi chiedo ti chiedo se un aspetto negativo (.) ehm non può
essere il fatto che tu ti esponi a queste storie che sono pesanti

in molti casi mi chiedo in che misura ehm può essere difficile anche dal punto di vista emotivo

02 MEDm no no delle volte sono delle (.) cioè delle storie talmente pesanti che: (1,0) cioè devi cercare proprio di esternarti senno non riesci (.) neanche a fare il lavoro (.) [...] quando arriva brutte] storie: (sic) lì dipende dalla (.) cioè dalla tua: [direi dalla tua]

03 RESf [cioè chiedo se per te è un problema] [cioè se senti che]

04 MEDm [per me a volte:] per me a volte: cioè personalmente (0,9) ehm ne risento qualcuno (.) ne risento qualcuno perché: ehm emotivamente sono- sono tante cose che vanno a: giocare su (.) anche la la tua vita perché ehm quando finisci sembra tutto finito però arrivi a casa e te li porti ancora

05 RESf eh (.) è quello che ti volevo chiedere

06 MEDm te li porti ancora perché comunque non riesci mai a estraniarti del tutto (.) alle storie no? non stiamo parlando di un documento finisci è firmato e lasciato ma sono storie di vite di persone che comunque ti lascia sempre (.) qualcosa (sic) (1,0) sia in positivo che in negativo(.) quando è in negativo (.) ti- ti- ti segna a volte

Questo estratto d'interazione mette in luce le difficoltà riscontrate dal mediatore nell'estraniarsi del tutto dalle realtà che gli vengono trasmesse dalle persone con cui ha a che fare. Secondo Figley (1995), è possibile subire un trauma anche semplicemente entrandovi in contatto, venendone a conoscenza e senza esserne, quindi, direttamente interessati. Questo fenomeno, denominato *Secondary Traumatic Stress* (d'ora in poi STS), può essere definito come

la reazione comportamentale ed emotiva alla conoscenza di eventi traumatici sperimentati da altri o in seguito all'aiuto o al tentativo di aiuto a persone traumatizzate. [...] Reazioni di questo tipo possono essere considerate inevitabili in chi lavora a contatto con materiale traumatico (Herman, 1992) e possono verificarsi a prescindere dalla razza, dal genere, dall'età o dal livello di formazione professionale dell'autore (Rudolph et al., 1995) (Roulet, 2018: 78).

Al mediatore può, quindi, capitare di rimanere traumatizzato dalle esperienze di cui sente parlare sul posto di lavoro malgrado la persona direttamente coinvolta sia qualcun altro.

Ascoltare e tradurre esperienze tanto difficili può essere psicologicamente deleterio, per un mediatore, in quanto c'è il rischio che questi inizi a mettere in dubbio la propria sicurezza o perda la propria fiducia nel prossimo; le ricerche sul cosiddetto “trauma vicario” si concentrano solitamente su medici, infermieri, psicoterapeuti, etc., ma è stato dimostrato che chiunque lavori a stretto contatto con persone traumatizzate può essere suscettibile di cambiamenti a livello comportamentale e/o emozionale (Bontempo & Malcolm, 2011: 106) ed è quindi auspicabile che aumentino gli studi sugli interpreti e mediatori che prestano la loro voce a queste persone.

3.2.1. L'empatia

Quanto appena detto pare contraddire, in un certo, senso l'idea secondo cui interpreti e mediatori sarebbero tenuti a svolgere il proprio lavoro in maniera neutrale, imparziale ed equa, soprattutto in alcuni ambiti, primo fra tutti quello giudiziario. Un esempio è il codice deontologico che appare nel documento del 2014 *La qualifica del mediatore interculturale – contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*, i cui elementi cardine sono:

terzietà²⁶, neutralità; accuratezza, riservatezza; responsabilità e spirito di cooperazione, chiarezza del proprio ruolo, non di sostituto delle competenze degli operatori e neppure di advocacy²⁷ dei bisogni degli utenti, ma di facilitatore della comunicazione (AA. VV., 2014: 33).

Come già affermato, tuttavia, la mediazione svolta nella Cooperativa Sociale DiaLogos e, in generale, nel mondo dell'accoglienza, non si limita alla traduzione letterale di un messaggio. Benché l'STS non sia un fenomeno che interessa indistintamente chiunque lavori a contatto con persone traumatizzate, l'empatia, la sensibilità e l'umanità paiono essere caratteristiche chiave di una figura che lavora a stretto contatto con persone come i richiedenti protezione internazionale. Alla luce di ciò, sottolineiamo che

²⁶ La neutralità durante l'interazione.

²⁷ Termine utilizzato per descrivere le situazioni in cui i mediatori linguistici intercedono, prendendo le parti degli utenti (AA. VV., 2004: 27).

quindi, quella di facilitare quanto più possibile le interazioni con i richiedenti asilo al fine di raggiungere gli obiettivi che la Cooperativa DiaLogos si pone: mettere a proprio agio le persone che accoglie, nel tentativo di farle sentire il più possibile a casa e agevolare così sia la loro espressione e comprensione nell'interazione (*“sennò non c'è la condizione perché la comunicazione passi”*, turno 01) che la loro integrazione nel nostro Paese.

Conclusioni

L'obiettivo del presente elaborato era quello di fare chiarezza sul ruolo dei mediatori linguistici all'interno dei Centri di Accoglienza Straordinaria. I primi due capitoli hanno inquadrato la normativa tanto a livello italiano quanto a livello europeo, in modo tale da rendere più trasparenti i vari passaggi seguiti dai richiedenti protezione internazionale nel corso dell'*iter* di accoglienza in un CAS della regione Emilia-Romagna.

Dall'analisi della nostra trascrizione di un'intervista ad un mediatore della Cooperativa DiaLogos è emerso come questa figura sia un elemento cardine nell'ambito dell'accoglienza ai richiedenti; la sua presenza è infatti costante sin dai primi momenti dell'*iter*. È appunto grazie all'intervento dei mediatori linguistici che i richiedenti asilo, che potremmo definire dei *sans-voix* ("senza-voce"), possono prendere la parola, seppur indirettamente, ed esprimersi anche in situazioni che normalmente li escluderebbero (Ravazzolo, 2019). La figura del mediatore linguistico rimane fondamentale anche in situazioni delicate come visite mediche o di psicoterapia, in cui le barriere linguistico-culturali (laddove presenti) possono ostacolare l'interazione tra medico e paziente. In queste situazioni non è, tuttavia, l'intervistato a mediare, in quanto il suo duplice ruolo e la sua vicinanza ai richiedenti potrebbero rappresentare un ostacolo ("*preferiamo attivare più qualcun altro ehm per ehm cioè per non proprio intaccare anche no la privacy della persona*").

Alla luce di ciò, quindi, è bene sottolineare che la mediazione non si limita ad essere un mero passaggio di informazioni, ma crea, in questo caso, i presupposti affinché i richiedenti possano esprimersi e comprendere tanto i loro interlocutori quanto l'*iter* in cui le interazioni si collocano. È stato brevemente citato, inoltre, il tema dell'empatia, una caratteristica che potrebbe sembrare in contraddizione con la neutralità generalmente imposta dai codici deontologici, ma che in quest'ambito può risultare un valore aggiunto. Dall'intervista al mediatore Robert emerge, infatti, che quando si ha a che fare con dei richiedenti asilo è importante, se non addirittura fondamentale, dimostrare una certa sensibilità, sia per garantire l'efficienza comunicativa, sia per fare sì che i richiedenti asilo si sentano a loro agio.

Un altro punto emerso dall'analisi dell'intervista è come la mediazione linguistica interculturale non avvenga solo in interazioni triadiche. Abbiamo infatti visto che, pur in assenza di una terza parte, Robert non cessa di mediare tra il richiedente e la Cooperativa, anche per via del duplice ruolo che vi riveste e che gli permette di negoziare informazioni anche quando si trova da solo con i richiedenti asilo. A questo proposito è stato riportato l'esempio di

Cécile, una richiedente asilo che, in caso di necessità, contattava direttamente Robert, il quale si ritrovava quindi a ricoprire il ruolo di “mediatore di se stesso”: agiva infatti da operatore sociale, fornendole o ottenendo informazioni pertinenti per l’*iter*, e da mediatore linguistico allo stesso tempo, in quanto negoziava le informazioni in questione direttamente in francese. Nel caso di operatori-mediatori che da tempo collaborano con la Cooperativa, la presenza di una terza persona che funga da “fornitore del servizio” non sembra una *conditio sine qua non* perché vi sia mediazione, che risulta presente ed efficace anche negli scambi diadici.

Oltre a fare chiarezza sulle questioni succitate, il nostro elaborato ha cercato di dare voce a una categoria di persone che troppo spesso vengono trattate come se fossero invisibili grazie a un’analisi approfondita, per quanto succinta, dei dati e delle normative attualmente in vigore. Si è cercato, inoltre, di sottolineare i lati positivi della migrazione come risorsa e non come un impedimento alla crescita del nostro Paese, oltre che di mostrare come l’integrazione possa essere costruita anche attraverso piccole azioni di mediazione nell’interazione, a due o più partecipanti.

Bibliografia

AA. VV. (2004). *Mediazione e mediatori in Italia: La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio lavorativo dei migranti*. Roma: Anicia.

D.L. 14 giugno 2019, n. 53, recante “*disposizioni urgenti in materia di ordine e sicurezza pubblica*”.

D.L. 17 febbraio 2017, n. 13, in materia di “*disposizioni urgenti per l'accelerazione dei procedimenti in materia di protezione internazionale, nonché per il contrasto dell'immigrazione illegale*”.

D.L. 4 ottobre 2018, n. 113, coordinato con la legge di conversione 1° dicembre 2018, n. 132, recante “*disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata*”.

Decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251, in materia di “*attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta*”.

Bontempo, K. & Malcolm, K. (2012). An ounce of prevention is worth a pound of cure: Educating interpreters about the risk of vicarious trauma in healthcare settings”. In Malcolm, K & Swabey, (Eds.) *In our hands: Educating healthcare* (pp. 105-130). Washington DC: Gallaudet University Press.

Inghilleri, M. (2005). “Mediating zones of uncertainty: Interpreter agency, the interpreting habitus and political asylum adjudication”. *The Translator* 11(1): 69-83.

Merlini, R. (2009). “Seeking asylum and seeking identity in a mediated encounter”. *Interpreting* 18(1): 57-92.

Rappaport, J. (1981). “In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment over Prevention.” *American Journal of Community Psychology*, 9: 1-25.

Ravazzolo, Elisa (2019), “La prise de parole de sans-voix allophones : apprentissage du français et intégration socioculturelle”, in Nadine Celotti, Caterina Falbo (éds.), *La parole des sans-voix. Questionnements linguistiques et enjeux sociétaux*, mediAzioni 26, <http://mediazioni.sitlec.unibo.it>, ISSN 1974- 4382.

Regolamento (CE) del consiglio, 18 febbraio 2003, n. 343/2003, che “*stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda d'asilo presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo*”.

Roulet, G. C. (2018). 4. “I rischi del mestiere”: Possibili patologie e reazioni al trauma dei soccorritori. In *Soccorritore e vittima: Gli aspetti psicologici nello spazio relazionale*. Milano: Angeli.

Sitografia

“Centro Servizi per L'Integrazione Nel Comprensorio Forlivese.” *Comune Di Forlì*, 31/05/2018,

<http://www.comune.forli.fc.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=72479&idCat=71227&ID=71227>.

“Diritto Di Asilo e Accoglienza Dei Migranti Sul Territorio.” Camera dei deputati - Servizio Studi, 05/04/2020. <https://www.camera.it/temiap/documentazione/temi/pdf/1105104.pdf>. Consultato il 17/06/2020.

“Dossier Viminale.” *Ministero Dell'Interno*, 15/08/2019, https://www.interno.gov.it/sites/default/files/dossier_viminale_15_agosto_2019.pdf.

“XXV RAPPORTO ISMU SULLE MIGRAZIONI 2019.” *Fondazione ISMU - Iniziative e Studi Sulla Multietnicità*, 03/12/2019, https://www.ismu.org/wp-content/uploads/2018/10/Comunicato-Stampa-XXV-Rapporto-Ismu-sulle-Migrazioni-29_11_19-ok.pdf.

AA. VV. (2014) “La qualifica del mediatore interculturale – contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze”. http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/DOSSIER%20DI%20SINTESI%20QUALIFICA%20MEDIATORI_28_07.pdf.

Balbin, B. “Joint Communication from Special Procedures.” Ricevuta dall’Ambasciatore Gian Lorenzo Cornado, 15/05/2019, OHCHR, Ginevra. https://www.avvenire.it/c/attualita/Documents/ONU-lettera%20AL%20ITA%2015_05_19_it.pdf.

Camilli, A. “Tutto quello che c’è da Sapere sul decreto sicurezza bis.” *Internazionale*, 24/07/2019, <https://www.internazionale.it/bloc-notes/annalisa-camilli/2019/07/24/decreto-sicurezza-bis>.

Iafate, P. “Osservazioni sul disegno di legge C. 1913, di conversione del decreto - legge n. 53 del 2019, recante disposizioni urgenti in materia di ordine e sicurezza pubblica.” Ricevuta dalla Camera dei Deputati, 15/06/2019. <https://www.camera.it/>.

ITALY Sea Arrivals Dashboard. UNHR - The UN Refugee Agency, 02/2020. www.unhcr.org. Consultato il 17/06/2020.

OMI & UNHCR. (2015). *SOCCORSO IN MARE - Guida a principi e pratiche da applicarsi a migranti e rifugiati* [Brochure]. Torino, Italia. https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2015/12/Soccorso_in_Mare.pdf

Rainelli, E. “Al centro Mandalà, dove immigrati e forlivesi imparano a conoscersi”. *ForlìToday*, 18/02/2018. <http://www.forlityday.it/>.

Sokolska, I. “Politica di Asilo.” Parlamento Europeo, 01/2020.
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/151/politica-di-asilo>

Appendice

Legenda

Mediatore intervistato	MEDm (Male Mediator)
Ricercatrice	RESf (Female Researcher)
Acronimi	ABC
Allungamenti vocalici	a:
Domande	abc?
Errori del parlante	(sic)
Nomi propri (di fantasia)	Nome
Parole o segmenti a volume basso	°abc°
Parole o segmenti incerti	(abc)
Parole tronche	abc-
Pause inferiori a 0,5 secondi	(.)
Pause superiori a 0,5 secondi	Durata esatta: (1,1), (1,2), etc.
Sovrapposizioni	[abc]

- 01 RESf allora (.) lo scopo è di (.) riuscire a inquadrare meglio il lavoro che fai
- 02 MEDm [mm hm]
- 03 RESf [perché] io ti becco in alcuni momenti ma tu vedi anche solo guardando
- 04 MEDm mm hm
- 05 RESf adesso (.) mi rendo conto che hai una serie infinita di ruoli e di funzioni (.) allora una serie di domande che mi permette di capire meglio
- 06 MEDm okay
- 07 RESf allora ehm vabbè il caso di (.) di Cécile è immagino uno dei casi che segui [a questo punto sia per il francese che per (.) per l'inglese]
- 08 MEDm [sì sì sì (.) no no per tutto]
- 09 RESf okay per tutti (.) allora (.) tu riesci a descrivermi in breve per tutti questi casi qual è il percorso perché io conosco la legge quello che è previsto eccetera ma (.) in questa cooperativa nei casi che segui tu (.) qual è il percorso per un richiedente che arriva (.) quali sono le fasi che passa? perché io ho incontrato Cécile in due momenti
- 10 MEDm okay

11 RESf il momento in cui le è stato comunicato il diniego (.) e un momento che poi seguirà in cui preparate il momento in cui tornerà in commissione ma (.) quali sono le varie fasi?

12 MEDm diciamo che (1,1) ehm cioè la prima frase proprio durante l'accoglienza è quella di ehm

13 RESf ah (.) tu préfères parler en français ou en italien? [come vuoi]

14 MEDm [no no è uguale è uguale] è uguale

15 RESf come vuoi tu

16 MEDm no no è uguale

17 RESf mi interessa quello [che dici (.) non il come]

18 MEDm [sì sì il contenuto] no?

19 RESf sì

20 MEDm allora ehm la cosa (.) iniziale è quella di di accogliere la persona quindi (.) quando arriva prepariamo un po' noi chiamiamo un kit di benvenuto

21 RESf okay

22 MEDm in cui prendiamo (0,8) per esempio un set di: di abbigliamento di un kit igienico quindi: dentifricio eccetera eccetera (.) e

23 RESf e sei tu che glielo consegni in un qualche modo?

24 MEDm sì sì

25 RESf [okay]

26 MEDm [perché] ehm cioè (.) appena arriva facciamo un colloquio no (.) cioè (.) per presentare un po' il progetto (.) magari sanno già cos'è un CAS però magari il nostro nel (.) come siamo strutturati come siamo organizzati (.) il regolamento [interno]

27 RESf [okay] e questo colloquio scusa se ti interrompo lo fai solo tu (.) o lo fai tu con ad esempio Giulia o [altri]

28 MEDm [capita] di farlo con Giulia ma a volte anche da solo

29 RESf okay (.) okay

30 MEDm dipende (2,1) dal momento (.) se al momento: (.) Giulia non è impegnata (.) viene anche [lei] (.) sennò lo faccio io

31 RESf [ok] (.) [tanto ormai] (.) le cose le conosci

32 MEDm [sì sì sì]

33 MEDm però poi magari: faccio una (.) un'altra parte in cui presento un po' (.) le coordinatrici in cui presento un po' l'équipe i colleghi e: e poi si va a: ad accompagnare la persona a casa

34 RESf okay

35 MEDm una volta che la persona è in casa (.) facciamo un giro di presentazione delle persone che stanno dentro delle altre persone (.) in modo da: presentarle dire (.) di accoglierla quindi di: cioè di di non trattarla come un'altra persona ma (.) come loro(.) e poi dopo questa fase iniziamo tutta la parte burocratica dei documenti eccetera eccetera(.)

36 RESf mm hm

37 MEDf intanto prendiamo dalla... dal CAS se è l'hub di Bologna o da un altro CAS perché dipende da dove cioè, se è uno che è sul territorio noi ce lo passano allora chiediamo i documenti dal CAS precedente

38 RESf okay

39 MEDm se era dall'hub probabilmente non hanno fatto quasi nulla e quindi è da iniziare tutto daccapo(.) cioè

40 RESf okay

41 MEDm cominciando con il primo documento: ufficiale che è il C/3

42 RESf okay

43 MEDm in cui: si prende appuntamento con la questura per dire okay il ragazzo è appena arrivato facciamo un domicilio

44 RESf okay

45 MEDm questo di solito lo faccio fare a Giulia

46 RESf okay

47 MEDm che scrive e manda una comunicazione alla prefett- alla questura

48 RESf okay

49 MEDm dicendo che il ragazzo è stato collocato in tale: CAS più che un altro

50 RESf okay

51 MEDm piuttosto che un altro e questo permette di intanto ehm cioè (.) segnalarlo anche alle forze dell'ordine così

52 RESf e questo permette anche immagino di poter fare un'iscrizione temporanea al sistema [sanitario]

53 MEDm [esatto] infatti questo è il secondo passaggio

54 RESf okay

55 MEDm una volta che abbiamo fatto quel primo passaggio il secondo
passaggio è quello (.) del sistema sanitario cioè l'iscrizione
al CUP in cui si va a richiedere un medico

56 RESf okay

57 MEDm e: per richiedere il medico di solito vogliono il permesso di
[soggiorno]

58 RESf [sì]

59 MEDm ecco perché ho parlato di step [successivi]

60 RESf [sì] perché prima ti serve
il [permesso di soggiorno e poi con quello]

61 MEDm [quindi (.) quando] vai (.) lì te lo te
lo fanno (.) inizialmente quando proprio non hai niente ti
possono dare (.) fare un'iscrizione ma è solo provvisoria

62 RESf sì

63 MEDm e qui danno un (.) una: una equivalenza del vecchio [STP]

64 RESf [del
vecchio] STP (.) sì

65 MEDm e questo ti permette (magari) di avere delle cure no magari al
pronto soccorso: [eccetera eccetera]

66 RESf [certo sì son quelli che poi] io vedo in
pronto [soccorso e gli faccio firmare io i fogli]

67 MEDm [esatto esatto]

68 RESf [okay]

69 MEDm [e dopo di che] (.) una volta che abbiamo fatto [questa]

70 RESf [scusa] hanno
degli esami di rito che devono fare dove voi li accompagnate?
cioè c'è un [protocollo sanitario?]

71 MEDm [esatto] c'è un protocollo sanitario
che passa (1,1) sì (.) perché è stato s- proprio stilato (.)
magari forse due anni fa (.) prima no

72 RESf prima no

73 MEDm qui c'era proprio un screening (sic)

74 RESf okay

75 MEDM iniziale quindi tutti passano prima (.) dal dottore per fare i
check-up

76 RESf okay

77 MEDm e quindi compilano u- un modulo e in base allo screening il-
noi riceviamo già dal medico cosa (no se ha mal di denti) se
hanno dei problemi: no di qualsiasi [genere]

78 RESf [okay]

79 MEDm e già (.) prendiamo la persona con (.) no il fascicolo in
[mano]

80 RESf [okay]

81 MEDm con tutto quello che è da fare sia psicologico: [che sanitario]
ecco

82 RESf [okay]
okay

83 MEDm e poi da lì (1,1) si passa (.) a ehm a cominciare a fare: per
esempio un tempo (.) si faceva anche dei corsi quindi si
cercava di inserirlo subito in un corso di [italiano]

84 RESf [okay]

86 MEDm cosa che adesso non accade più perché (.) ehm come diceva
Giulia prima (1,8) non siamo più tenuti a (.) fornire il corso
di italiano

87 RESf però lei diceva anche [noi comunque cerchiamo]

88 MEDm [però noi comunque] cerchiamo capita
che: vabbè questo è perché comunque lei la Giulia ha un cuore
grande come una casa guarda(.) cioè di tasca sua paga anche i
CPIA per qualcuno pur di non lasciarlo a casa (1,0) capita
spesso infatti: la ragazza di cui (.) anche Cécile lo sta pag-
ha pagato lei il CPIA (sic) anche perché (.) comunque è una
persona poi dipende no (.) dalla persona (.) se vediamo che la
persona si investe ha voglia così:

89 RESf è un peccato(.) no ti deve [piangere] il cuore a vedere che non

90 MEDm [capito]
invece quando sai che la persona ci andrà una volta su (.)
dieci dici tanto non ci va (.) perché anche quando (1,0) era
libero non ci andava ecco

91 MEDm ehm stavo dicendo che facevamo:

92 RESf parlavi [dei corsi di italiano che se c'è qualcuno che non ne
ha voglia che non ci va]

93 MEDm [dei corsi di italiano (.) esatto] (.) quindi quello
rimane senza corso

94 RESf certo(.)

95 MEDm o lo orientiamo almeno su quelli gratuiti perché ci sono dei
delle associazioni che fanno comunque dei corsi gratuiti

96 RESf okay (.) e quando dici li orientiamo se c'è una barriera
linguistica sei sempre [tu che lo fai] [in
maniera: autonoma ecco]

97 MEDm [sì (.) sono io] che faccio: [sì
questo] (.) nel senso li chiamo e dico guardate

ragazzi c'è (.) come sapete da quest'anno non si fa più: il corso perché avevamo un corso interno nostro

98 RESf sì quello sì dove c'era Fabiana(.) io sono andata più volte (.) cioè [la sera a Casa del Gelsomino]

99 MEDm [sì ma non proprio quello] perché quello è ehm in collaborazione anche con Centro Donna

100 RESf sì(.) io sono andata sia al Gelsomino [che è in collaborazione con Centro Donna che all'altro con lo SPRAR]

101 MEDm [che l'altro con lo SPRAR(.) (inudibile) lo SPRAR] io intendevo un [altro ancora che è proprio]

102 RESf [okay(.) interno]

103 MEDm interno proprio per tutti i CAS che abbiamo

104 RESf okay

105 MEDm lo facevamo alla (.) alla Caritas

106 RESf ho capito

107 MEDm e quindi (1,3) magari chiamavo l'insegnante c'è un nuovo ragazzo arrivato: e: ehm gli do tutte no i dati (sic) i nominativi eccetera così lei lo registra

108 RESf tu li hai tutti(.) [tu hai i loro numeri] loro hanno [il tuo?]

109 MEDm [sì sì sì] [sì sì]

hanno il mio numero io ho il loro numero

110 RESf okay

111 MEDm e quindi anche quando per esempio la Giulia ha bisogno di qualcosa (.) chiama me [e io faccio e poi per esempio (.) sì sì (.) chiamo per dire esatto (.) no no]

112 RESf [ecco perché adesso ti ha detto sei tu che chiami perché parli nella lingua okay senza che ti dica] di questo e questo ti dice [digli questo e questo]

113 MEDm [ti dice digli questo] e poi io li chiamo o in inglese o in francese qualche volta in lingua (.) ehm bambara dipende dal caso be' almeno le lingue che [conosco io] se poi loro: [(inudibile)]

114 RESf [okay]

[Cécile] era camerunense tu invece da dov'è che vieni?

115 MEDm Costa d'Avorio

116 RESf Costa d'Avorio (.) [okay] (.) quindi anche per te francese inglese e bambara

117 MEDm [sì] sì sì sì francese inglese
(inudibile)

118 RESf okay

119 MEDm e: questo è (.) l'aspetto che riguarda no i corsi: no di italiano (.) capita qualche volta (.) che ci siano anche dei corsi professionali (.) cioè magari vediamo magari ragazzi che (.) di solito sono portati a cioè che hanno un livello un po' più avanzato di italiano(.) perché i corsi di formazione sono corsi che magari (.) a cui è rivolta anche agli italiani (sic) a tutti quindi ci vuole un po' una base e quindi già facciamo questo no una una cernita proprio dei ragazzi per vedere chi ha un livello un po' più avanzato (.) e poi lo: glielo [proponiamo]

120 RESf [glielo proponete]

121 MEDm ci sarebbe questo corso se sei interessato: chi preferisce il corso di saldatura chi (.) ehm metalmeccanico (.) molte volte capitano che richiedano (sic) loro dei corsi che però non sono attivati sul territorio [quindi è proprio difficile]

122 RESf [okay (.) quindi] ehm chi è che li mappa? cioè sei tu che ci stai dietro e la Giulia sono loro che li propongono? perché [di corsi]

123 MEDm [ci sono] un po' (.) allora (.) di solito (.) quando (.) perché già (.) noi abbiamo questa fortuna di avere anche il centro stranieri

124 RESf [giusto]

125 MEDm [già lì] converge tutto

126 RESf okay

127 MEDm quando loro hanno: e rintracciano qualsiasi cosa poi (.) lo lo smistano nei vari [(no)]

128 RESf [okay]

129 MEDm le coordinatrici oppure (.) ehm dipende anche dai contatti perché delle volte abbiamo dei contatti (ora) vediamo (1,0) magari un'affissione di: un affisso di una [cosa]

130 RESf [quindi]
[un po' tutti
contribuite]

131 MEDm [un po' tutto
(sic) contribuiamo] e poi tutto converge poi da me (.) nel senso che (1,0) alla fine sono io che parlo con i ragazzi per proporlo: no? ehm cioè a fare i colloqui veri e propri in cui dico okay ci sarebbe questa cosa e: sei interessato? (.) se sei

interessato: mi fai sapere perché abbiamo bisogno dei dati da mandare quindi io do a Giulia che fa una nota una mail (.) alla

132 RESf a chi [organizza]

133 MEDm [a chi] organizza [per esempio]

134 RESf [ho capito]

135 MEDm quindi (.) un po' siamo organizzati così

136 RESf ho capito

137 MEDm lei fa molto la parte: burocratica l'amministrativa così e io sono sul terreno diciamo

138 RESf certo

139 MEDm capita di farlo: quando proprio magari lei non c'è ormai ehm avendo un po' capito (.) come funziona posso sostituirla in certe cose(.)

140 RESf certo

141 MEDm però di solito lascio a lei la parte [un po' più amministrativa]

142 RESf [okay(.) chiarissimo]

e invece [la procedura?]

143 MEDm [invece la] procedura ehm standard parlavo dei corsi (.) una volta che: hanno iniziato un corso (0,8) inizialmente avevamo (1,0) gestito così (.) chi faceva i corsi e vedevamo che c'era una presenza assidua così proponevamo i CPIA (.) che era una cosa uno step ulteriore (.) quindi dicevo avevamo un corso interno nostro (.) e poi i CPIA che era rivolto a tutti(.) però noi lo proponevamo (.) avevamo preso come: ehm come base di proporre a chi ehm era [interessato] al corso

144 RESf [certo]

145 MEDm cioè (.) prima di proporre a qualcuno un CPIA che probabilmente (.) toglie un posto a qualcun altro (.) facevamo questo no lavoro di fondo in cui vedevi persone che erano veramente interessate e allora li iscrivevamo al CPIA

146 RESf okay (1,0) e per quanto riguarda il percorso invece per un richiedente [protezione asilo?]

147 MEDm [allora ehm] questo era la parte delle ehm della scuola

148 RESf sì

149 MEDm (.) per quanto riguarda invece il percorso di: di ehm di richiedenti asilo parte dal dal C/3 come dicevo

150 RESf okay

151 MEDm dalla questura

152 RESf mm hm

153 MEDm quando mandiamo i nominativi in cui chiediamo: una: un appuntamento ci sono state varie fasi in cui (.) è la questura quando mandavamo dopo un po' ci diceva okay noi siamo pronti per fare il C/3 se ci siete (.) in cui si rilascia il primo permesso di soggiorno ehm di sei mesi di durata di sei mesi (.) dopo: (.) due mesi poteva lavorare

154 RESf okay

155 MEDm e questo permesso di soggiorno ehm qui almeno a Forlì lasciavano proprio un (.) una strisciolina [che sarebbe ehm la cedolina]

156 RESf [la cedolina sì l'ho vista tante volte]

157 MEDm che tutt'ora: rimane così

158 RESf okay

159 MEDm non fanno altro finché non c'è una: un esito definitivo (.) [si rimane così]

160 RESf [ecco ma la procedura] che porta al primo colloquio in commissione parte subito al momento in cui si fa il C/3?

161 MEDm allora (.) quando il ragazzo arriva

162 RESf sì

163 MEDm i- inizia dal C/3 perché (.) anche già al C/3 ti chiedono delle informazioni un po' più (.) generali ma non approfondite

164 RESf okay

165 MEDm per esempio sul motivo in cui sei [partito (sic) quindi da lì]

166 RESf [okay(.) e lì sei tu che] le dai o c'è la [persona con te e tu traduci?]

167 MEDm [a vol- a vol- allora ehm] inizialmente (.) prima di andare a fare il C/3 noi già raccogliamo no la storia [cerchiamo di capire]

168 RESf okay (.)okay [quindi è quello il primo] [momento della (raccolta) (.) della storia]

169 MEDm [questo è il primo (.) momento della storia] (.) dopo di che noi mandiamo ehm a fare il C/3 (1,2) dipende ci sono dei momenti in cui (prima) si fa il C/3 e dopo la storia (.) ma ehm non facciamo comunque durare molto perché (.) dal C/3 in qualsiasi momento li si può chiamare per andare in commissione

170 RESf quindi la storia [la devi avere raccolta okay]

171 MEDm [quindi la storia deve avere] proprio: (.) subito quindi (.) lasciamo un po' di tempo comunque alla persona cioè non è che appena arriva

172 RESf okay raccontami

173 MEDm raccontami perché comunque lasciamo un po' di tempo per ambientarsi (0,9) dare un po' anche: il tempo di sentire anche con gli altri: e: perché c'è molto passaparola c'è stato un periodo in cui (.) le storie si giravano così (.) però: noi cercavamo di far capire ai ragazzi che comunque (.) era importante avere una (.) una storia quindi facevamo un colloquio (1,0) a volte con (.) anche con l'avvocato in cui spiegavamo (.) quali erano i presupposti per avere la: la protezione quindi (.) le diverse tipologie di permesso di soggiorno ehm quali son- erano questi requisiti per aver queste tipologie

174 RESf come dicevi tu prima è il perché

175 MEDm è il perché [esatto]

176 RESf [cioè] perché se non gli dai il perché diventa anche [difficile capire come rispondere]

177 MEDM [esatto difficile loro (.) come rispondere] alle domande (.) quindi li preparavamo proprio così cioè (.) a una risposta che sembra banale c'è sempre una ragione (.) quindi (.) no quello che io personalmente dico ai ragazzi è proprio quello di già intuire già la-la domanda cioè alla domanda intuire la risposta e:

178 RESF che loro si aspettano

179 MEDM che si aspettano (.) non una risposta che ehm darei a chiunque (.) la stiamo dando alla commissione che valuterà poi no la mia

180 RESf no anche perché rischiano di non tirar fuori degli elementi che invece ci sono [ma che semplicemente]

181 MEDm [ci sono tanti elementi] ma poi delle volte prepariamo la storia (.) tutta scritta (.) con gli elementi visivi perché comunque (0,8) noi quando facciamo la preparazione (.) estrapoliamo dalle storie no?

182 RESf okay

183 MEDm gli elementi e li tiriamo giù

184 RESf okay

185 MEDm poi arrivano là magari presi dal panico: escono (.) una data (una data no) e-e la

186 RESf [dicono una data sbagliata (.) il nome non lo ricordano]

187 MEDm e la commissione è un po' fiscale [su certe cose]

188 RESf [sì sì]

189 MEDm su questo perché dicono no c'è l'incongruenza di qua di là e per questo molti vengono [cioè diniegati]

190 RESf [c'è un diniego]

191 MEDm perché: c'è: incongruenza con date (sic) incongruenza con periodi (.) e questo non gioca a favore dei ragazzi a volte

192 RESf certo

193 MEDm perché: magari per loro (.) è la normalità perché dicono [non mi ricordo ma sì esatto]

194 RESf [ma sì
ma queste sono approssima- sì sì]

195 MEDm invece la commissione vuole essere precisa

196 RESf e ascolta e questo lavoro di preparazione lo fai un po' con Giulia un po' da solo dipende?

197 MEDm allora (.) quello lo faccio: molto da solo

198 RESf molto da solo (.) okay

199 MEDm a volte con l'avvocato

200 RESf okay (.) come [avevo osservato a luglio]

201 MEDm [come (.) esatto]

202 RESf okay (.) chiarissimo

203 MEDm a volte con l'avvocato (.) perché: perché con l'avvocato sicuramente ehm dà un po' più (0,9) perché delle volte proprio richiediamo che ci sia l'avvocato quando per esempio c'è un diniego

204 RESf [come nell'altro caso]

205 MEDm [per capire (.) esatto] in modo da (.) prima di tutto spiegare no le ragioni del diniego e richiedere se ci sono già degli elementi per preparare anche una: un eventuale ricorso (0,9) ma capita proprio nel momento iniziale in cui si prepara la storia chiediamo la presenza di un media- di un avvocato per spiegare un po' le tipologie ehm

206 RESf certo

207 MEDm le ragioni eccetera eccetera

208 RESf anche perché i corsi di gruppo come quello a cui io ho assistito non si [fanno] più

209 MEDm [no] non si fanno più

210 RESf eh (.) quindi quello è l'unico momento in cui loro possono capire anche dopo il decreto Salvini come sono [cambiate] le cose

211 MEDm [esatto] (.)
quindi anche noi ehm molte volte abbiamo comunque ehm studiato
la legge in modo da essere un po' più (.) cioè precisi anche
quando diamo le informazioni (.) perché non sempre riesci a
trovare no l' - un avvocato disponibile perché comunque (.) sì
in sede di diniego c'è (.) però prima: è difficile(.)

212RESf certo

213 MEDm quindi leggiamo un po': la normativa e cerchiamo di
[commentare]

214 RESf [quando dici] noi intendi tu [mediatore oppure Giulia come
coordinatrice]

215 MEDm [io oppure Giulia come
coordinatrice] ma ehm come qualche operatore anche no dei CAS,
che non siano proprio mediatori però che lavorano insieme a noi
perché

216 RESf chiarissimo

217 MEDm come capita no i ruoli si sovrappongono [molte volte]

218 RESf [certo certo]

219 MEDm perché chi fa il mediatore (1,0) può essere nello stesso tempo
un operatore anche no?

220 RESf certo

221 MEDm dentro il CAS (.) che chi fa solo il mediatore ma non è
operatore quindi ci sono tanti (.) ruoli che si intersecano tra
di loro (.) e: fa sì che poi (inudibile)

222 MEDm e quindi ehm quando c'è il ehm l'avvocato facciamo così (.)
sennò prepariamo noi i ragazzi

223 RESf okay

224 MEDm facciamo seguire e poi (.) si manda la storia (.) in
commissione alla segreteria della commissione (.) così ha un
po' di tempo di: guardare la storia [prima di- prima del
colloquio]

225 RESf [prima del colloquio]

226 RESf okay (.) [e il colloquio] si fa [a Forlì]

227 MEDm [perché in base] [si fa a] Forlì

228 RESf e ci vai tu di solito

229 MEDm no no perché loro

230 RESf [no] hanno i loro

231 MEDm il ministero ha proprio i media- cioè su bando: (.) hanno cioè
c'è un bando hanno cioè c'è un bando con una (.) una
cooperativa che: gestisce i mediatori (.) a livello proprio

232 RESf e invece su Bologna tu potresti [perché così avete detto]

233 MEDm [su Bologna invece sì]

234 RESf [perché non hanno il loro mediatore?]

235 MEDm [perché non hanno:] ehm perché i giudici no (.)
mentre qui la commissione sì

236 RESf ho capito (.) okay(.) quindi

237 MEDm quindi quando vai là puoi portare chiunque di fiducia

238 RESf ho capito

239 MEDm invece qua devono essere quelli: proprio: registrati presso:

240 RESf all'albo

241 MEDm [non per forza all'albo]

242 RESf [(sì alla reg-)] no no è un registro è un registro (.)
sì che in realtà un po' chiunque (.) è il registro dei
[periti](.) è il registro dei periti(.)

243 MEDm [esatto](.) perché: loro danno cioè funziona così (.) c'è una
gara un appalto (.) chi vince poi recluta e poi dà i nomi

244 RESf ho capito

245 MEDm e quindi (.) devi essere registrato là per far quello

246 RESf ho capito (.) che può essere anche un problema per certi versi
(.) giusto?

247 MEDm ma in effetti poi per quello: noi non ci andiamo perché
comunque (.) potrebbe essere: no per la commissione anche un

248 RESf [un conflitto di interessi]

249 MEDm [un conflitto di interessi]

250 RESf okay

251 MEDm perciò di solito chi è lì lo fanno proprio perché la persona
(.) lavora proprio in modo:

252 RESf neutro [neutrale]

253 MEDm [neutro] e quindi permette di essere: più cioè
abbastanza (1,0) neutrale nel nel fare la traduzione la o: la
mediazione

254 RESf allora mi è chiaro il percorso (.) mi chiedo fra ad esempio il
diniego comunicato con l'avvocato e oggi no? perché da luglio
adesso siamo a-a gennaio (.) ci sono stati degli altri momenti
in cui ad esempio tu incontri una persona come Cécile?

255 MEDm sì sì ehm ci sono dei momenti perché capita no? perché è una
(1,9) diciamo una fase che è sempre in evoluzione per esempio
l'avvocato chiede io ho fatto il ricorso però qualsiasi
documento come abbiamo anche detto con [Cécile]

256 RESf [certo]

257 MEDm se lei ha dei documenti che nel frattempo prima non li è mai
riusciti ad avere perché non ci aveva mai pensato

258 RESf certo

259 MEDm come diceva Cécile che io (.) non ci ho mai pensato neanche pensare di prendere un (.) un certificato di decesso di mio: no di mio padre (.) ora che magari è venuto fuori si potrebbe pensarci ah, ma adesso questo mi han detto (questo) può essere utile (.) adesso provo a vedere se qualcuno riesce a

260 RESf e a questo punto lei ti contatta

261 MEDm esatto(.) chiama (nel) paese fa tutto (.) quando dice ah mi ricontatta e dice sono riuscita a entrare in possesso di questo (.) documento che mi avevate detto (.) ehm te lo posso portare? certo portalo (.) lo porta e noi facciamo la scansione inviamo all'avvocato

262 RESf ho capito ho capito

263 MEDm e l'avvocato lo mette nel fascicolo e lo integra come: come vuole per il giudice poi

264 RESf e un'altra cosa che viene in mente che può succedere nel mentre (.) ad esempio quando va dallo psicologo o psichiatra insomma il lunedì (.) quello è un colloquio che avviene senza mediazione cioè si parlano in italiano

265 MEDm allora (.) no perché: comunque se c'è la barriera ci vuole sempre il mediatore

266 RESf okay

267 MEDm se il- lo psicologo parla in francese allora potrebbe non chiedere

268 RESf okay

269 MEDm e lo fanno direttamente in francese sennò c'è sempre bisogno di un mediatore

270 RESf e in quel caso saresti sempre tu attivato [o quello è a parte?

271 MEDm [ehm]
delle volte per quanto riguarda: ehm i percorsi psicologici così non- cioè ehm attiviamo più qualcun altro

272 RESf ho capito (.) [no ci sta]

273 MEDm [preferiamo] preferiamo attivare più qualcun altro ehm per ehm cioè per non proprio intaccare anche no la privacy della persona

274 RESf certo (.) certo

275 MEDm quindi attiviamo qualcuno che non la segue quotidianamente

276 RESf okay (.) e invece ad esempio il farmaco no ho visto che gliel'hai dato tu e avevi tu [non so se era la ricetta o]

277 MEDm [sì (.) avevo la ricetta] e:
perché ehm

278 RESf che funzione è? giusto per capire che cosa tu fai per lei in
quell momento

279 MEDm ah (.) in quel momento faccio l'operatore sociale

280 RESf okay

281 MEDm che è quello che: ehm fornisce il necessario

282 RESf ho capito

283 MEDm medicine [cibo (inudibile)]

284 RESf [siamo nell'ordine del kit] [okay]

285 MEDm [del kit] esatto

286 RESf okay

287 MEDm quindi ehm oltre: come dicevo che ci sono dei ruoli [che si]

288 RESf [certo]

289 MEDm oltre ai mediatori sono anche operatori sociali quindi fa sì
che (.) ehm li accompagno [o prendo]

290 RESf [tu dal medico?]

291 MEDm dal medico anche

292 RESf okay

293 MEDm non solo per tradurre ma li accompagno magari c'è un caso: c'è
una (0,8) da-da spiegare bene al medico

294 RESf okay

295 MEDm perché non riuscirebbero a: a spiegarlo e quindi: oppure il
medico avrebbe bisogno di vederci perché vuole dirci qualcosa e
chiede l'operatore (.) e quindi posso andarci (1,1) capita per
esempio ehm di fornire noi il cibo quindi ci sono dei giorni in
cui noi smistiamo proprio

296 RESf ho capito

297 MEDm il cibo e facciamo dei pacchi

298 RESf ho capito (.) e quindi sei tu proprio la persona che
fisicamente va nelle varie [case]

299 MEDm [nelle case] a-a-a darglielo

300 RESf ho capito

301 MEDm e: ci sono delle volte in cui devono ricevere il pocket money

302 RESf giusto

303 MEDm quindi vengono da me (.) e:

304 RESf fai anche la banca ((ride))

305 MEDm ((ride)) esatto un po'

306 RESf no perché avevo la sensazione che tu avessi tante funzioni e io
non [riuscirò ad esserci in tutte]

307 MEDm [sì sì sì]

308 RESf quindi volevo avere un'idea d'insieme (.) se poi te ne vengono
in mente altre me le dirai le prossime volte (.) però già m'hai
dato un'idea

309 MEDm sì sono diverse diverse davvero diverse cose che

310 RESf che sono motivate dal fatto che hai due ruoli quello di
mediatore e quello di operatore

311 MEDm e come dicevo ci sono dei mediatori che fanno solo [mediazione]

312 RESf [solo
quello]

313 MEDm degli ci sono operatori che fanno [solo no] operatori

314 RESf [certo]

315 MEDm io (.) avendo questa ehm fortuna di ave- ho la lingua e anche
il- il ruolo di operatore (.) cioè vengono a- a

316 RESf a combaciare

317 MEDm [a combaciarsi]

318 RESf [lo vedi come un vantaggio] o come un problema?

319 MEDm no no su- alcu- molte volte è un vantaggio perché: (.) permette
anche no di creare anche un rapporto che sicuramente chi ehm
(.) è soltanto uno non riuscirà mai ad avere (1,1) perché
quando sei mediatore (.) riesci ehm già a conoscere la persona
esigenze eccetera (.) ma quando fai la mediazione già ci sono
degli aspetti che

320 RESf certo

321 MEDm (0,8) conosci già e quindi è più facile ehm comunicarlo anche
senza bisogno di una (.) diciamo ehm avere bisogno di un (.)
una coordinatrice che te li spiega perché già

322 RESf certo ma lo vedevo lo percepivo anche oggi

323 MEDm esatto (.) perché

324 RESf poi tu comunque traduci eh però ci sono dei casi in cui
effettivamente è percepibile che glielo traduci in un modo (.)
che si capisce che viene da- da una [tua conoscenza della
situazione]

325 MEDm [sì sì perché: tu]
conosci tutto il percorso e quindi (.) magari sfrutti un
particolare alla coordinatrice che magari cioè [lo dà] per
scontato(.)

326 RESf [certo]

327 MEDm e invece tu glielo- glielo- glielo dai perché: sicuramente tu
cogli [che questa invece]

328 RESf [come il discorso] della [scuola]

329 MEDm [la scuola] esatto

330 RESf quello l'hai tirato fuori te e infatti lei ti ha detto eh sì infatti la scuola (.) okay no ma l'interazione di oggi è stata molto (.) chiara rispetto a quello che viene fatto al di là che tradurre (.) e: questi sono tutti aspetti positivi (.) mi chiedo ti chiedo se un aspetto negativo (.) ehm non può essere il fatto che tu ti esponi a queste storie che sono pesanti in molti casi mi chiedo in che misura ehm può essere difficile anche dal punto di vista emotivo

331 MEDm no no delle volte sono delle (.) cioè delle storie talmente pesanti che: (1,0) cioè devi cercare proprio di esternarti sennò non riesci (.) neanche a fare il lavoro (.) cioè molte volte (.) quando fai l'operatore e il mediatore (.) la difficoltà ehm sta nel (1,7) dover fare una parte che spetta a qualcuno e quando (0,7) ti trovi tu a farla (.) sei in difficoltà perché di solito quando fai la mediazione (.) fai far- cioè è più semplice (.) trasmettere qualcosa che non hai dato tu (.) in prima persona (.) mentre quando fai il me- il

332 RESf [l'operatore]

333 MEDm [l'operatore] (.) mentre la comunichi la trasmetti è una cosa che comunque va anche in sinergia con l'altra persona perché: glielo stai dicendo tu (.) e quindi il feedback (.) non c'è un filtro no? perché lo ricevi subito lo senti proprio: sulla tua pelle perché sei tu che stai comunicando questa cosa

334 RESf e se

335 MEDm faccio un esempio banale così capiamo bene questo (1,5) l'uscita di un ragazzo dall'accoglienza (.) ha finito l'iter e deve uscire (1,0) okay dall- dall'accoglienza (.) è una fase molto delicata (.) in cui il ragazzo ti dice non so dove andare (.) e tu gli devi comunicare che: guarda [non c'è-]

336 RESf [finisce il progetto]

337 MEDm [finisce il progetto] hm? quando sei mediatore (2,0) tu comunichi (.) quello che ti ha dato no la mediatrice (sic)

338 RESf certo

339 MEDm mentre quando sei l'operatore (0,9) sei tu che stai comunicando (.) e quindi lì (.) il ragazzo percepisce bene i due ruoli (.) perché quando mi dice qualcuno e io te lo dico (.) tu vedi che non ti sto dando questa brutta notizia io come ehm mediatore(.) però quando siamo a un colloquio (a) tu per tu è difficile perché sai che no me l'hai dato te cioè sei il mio mediatore però me l'hai data tu una brutta notizia del genere quindi (.) fai fatica no in quel senso a (1,0) cioè togliere no ehm il

mantello di mediatore e rimettere l'altro perché è tutto (.) è tutto un
340 RESf e invece (.) tu parlavi del dare una brutta notizia invece
quando ti arrivano delle brutte storie e [delle brutte notizie]
341 MEDm [quando arriva brutte] storie:
(sic) lì dipende dalla (.) cioè dalla tua: [direi dalla tua]
342 RESf [cioè chiedo se per te è
un problema] [cioè se senti che]
343 MEDm [per me a volte:] per me a
volte: cioè personalmente (0,9) ehm ne risento qualcuno (.) ne
risento qualcuno perché: ehm emotivamente sono- sono tante cose
che vanno a: giocare su (.) anche la la tua vita perché ehm
quando finisci sembra tutto finito però arrivi a casa e te li
porti ancora
344 RESf eh (.) è quello che ti volevo chiedere
345 MEDM te li porti ancora perché comunque non riesci mai a estraniarti
del tutto (.) alle storie no? non stiamo parlando di un
documento finisci è firmato e lasciato ma sono storie di vite
di persone che comunque ti lascia sempre (.) qualcosa (sic)
(1,0) sia in positivo che in negativo(.) quando è in negativo
(.) ti ti ti segna a volte
346 RESf e avete dei momenti in cui ci vi potete confrontare sfogare per
gestire questo?
347 MEDm sì delle volte facciamo dei: ehm per esempio per- dei corsi con
dei psicologi (sic) così per (.) ehm all'interno di (.) di
alcuni progetti facciamo: questi corsi in cui: proprio fatti
per (.) i mediatori o operatori per ehm riuscire a: gestire i
conflitti a: ehm avere un po' di empatia ma non lasciarsi no
[travolgere] (.) [e quindi]
348 RESf [travolgere] (.) [questi ve] li organizza la cooperativa?
349 MEDm capita sì all'interno di alcuni: progetti sì
350 RESf ho capito
351 MEDm o (.) tramite ehm diciamo altre altre realtà ma organizzati
sempre dalla comunità (.) cioè in collaborazione con la
comunità
352 RESf ho capito (.) ho ancora un paio di domande poi se devi andare
ti faccio andare (.) tu per fare tutto questo no che fai ehm
che formazione hai avuto? dico fuori o anche all'interno della
cooperativa se ti hanno sostenuto con dei corsi (.) già mi hai
parlato di questi corsi qui o comunque di questi momenti
difficili per aiutarti a gestire conflitti situazioni difficili

353 MEDm no perché proprio io sono mediatore di- culturale: proprio di:
forma- formazione [proprio ho fatto:]

354 RESf [quindi che formazione hai fatto?]

355 MEDm ho fatto un corso per mediatore culturale

356 RESf okay

357 MEDm di: seicento [ore e] un altro di trecento [ore] gestione
conflitti

358 RESf [okay] [okay]
qui in Italia?

359 MEDm qui in Italia

360 RESf okay (.) che era [organizzato]

361 MEDm [nel 2008]

362 RESf okay

363 MEDm organizzato: dalla regione

364 RESf dalla regione

365 MEDm dalla regione e ricordo che era Irecoop

366 RESf okay

367 MEDm allora

368 RESf okay

369 MEDm e quindi: cioè la formazione poi ti porta a: a-a lavorare
inizialmente come mediatore:

370 RESf certo

371 MEDm e poi: (.) c'era questa possibilità di diventare operatore
quindi me l'hanno proposto (.) una cosa che sicuramente (1,1)
inizialmente temevo un po' perché comunque: cioè sapevi sentivi
tante cose e non sapevo se (.) sarebbe stata una cosa: (.) che
mi sarebbe piaciuto farlo perché sapevo cosa comportava insomma
(.) cioè (.) un po' di pressione un po' di paura: (.) ma: ti
dico che ci sono tanti cioè i lati positivi sono molto molto
molto di più rispetto a quelli negativi

372 RESf okay

373 MEDm perché: i lati negativi possono essere le storie pesanti:
ehm(.) possono essere magari: (.) alcune delusioni: per il
lavoro che non riesci a fare e che vorresti fare (.) o per le
situazioni che non dipendono da te

374 RESf tipo ti [spostano un ragazzo] °e tu non ci puoi fare niente°

375 MEDm [ti spostano un ragazzo] e-ed
è proprio quello che è-è difficile (.) no? perché magari: cioè
hai creato un legame e l'hai visto anche tutto il percorso

376 RESf e la fatica [che c'è dietro]

- 377 MEDm [e la fatica] che c'è dietro e non riuscire a essere magari (.) integrato perché molti quando poi c'è (.) un'uscita (.) ehm non positiva intendo: non positiva quando non c'è un ottenimento di (.) documento (1,0) lì è pesante perché: o lascia il paese (.) o si trova ai margini della società perché comunque (.) i documenti [non liavrà mai] quindi diventa no difficile
- 378 RESf [cioè senza documenti ti ti rimpatriano]
- 379 MEDm e la cosa (.) difficile (.) soprattutto è quando (.) no devi a volte (.) proporre magari un rimpatrio quindi una persona che abbiamo sempre accolto no qui e un certo no un giorno dici ah guarda c'è un progetto che potresti rientrare e quindi (.) c'è un po' questa ehm (.) questa doppia ehm diciamo una situazione un po' più ambigua perché comunque dici guarda hai finito tutto l'iter ehm dovresti: vedere se rientrare nel paese di origine(.) cioè una persona che hai fatto (1,1) del lavoro per poter farla integrare
- 380 RESf certo
- 381 MEDm se ti capita un giorno di dire guarda forse dovresti rientrare forse è la soluzione migliore diventa anche (.) controproducente in quel senso perché comunque (.) tutto lo sforzo per anni [(inudibile) esatto]
- 382 RESf [è come se andasse (.) vanificato]
- 383 MEDm era-era quello di farlo rimanere qui integrare mentre: (.) quando proprio non c'è più la possibilità di avere un permesso di soggiorno ti tocca anche come persona ma anche come operatore proporre guarda (ci sono delle) alternative per poter comunque (.) non rimanere clandestini qui (.) e-e questo è un po' (.) un po': cioè negativo un po' difficile anche da (.) da comunicare anche da gestire (.) °perché°
- 384 RESf perché tu ci hai messo la faccia ci hai messo l'anima e comunque loro continuano a vederti e:
- 385 MEDm a vederti come pers- non solo come operatore ma anche [come persona di]
- 386 RESf [come persona]
- 387 MEDm di riferimento [a volte]
- 388 RESf [sì] no ma lo vedo (.) lo vedo
- 389 MEDm come persona di riferimento

390 RESf e: voglio finire chiedendoti se ci sono degli aspetti del tuo lavoro quando interagisci sia da solo che con gli operatori e ehm il migrante ehm rispetto a cui senti che ti potrebbe sentire- servire una: una ricerca (.) cioè delle cose che senti come problematiche (.) ehm delle cose che senti come ricorrenti (.) cioè ti faccio un esempio io una cosa che ho notato anche nell'altro incontro con l'avvocato è la presenza di moduli scritti cioè l'avvocato arriva con duemila fogli che devono esser fatti firmare (.) mi chiedo questi fogli tu li hai visti prima? anche solo quello che ha scritto ehm il rapporto della commissione tu a un certo punto oggi hai detto ehm à la commission ils ont même écrit que (.) quindi quel tipo di documento tu lo leggi prima: lo ricevi perché sennò tu devi dirgli okay firma qui c'è scritto questo e questo quello può essere la presenza di tutte 'ste relazioni tutti 'sti documenti un qualche cosa che complica il lavoro (.) mi chiedo (.) ma magari non è così (.) (1,1) ehm un'altra cosa che ho notato è il fatto che tu usi tantissimo il non verbale (.) è un gran peccato che io ho un registratore audio perché non lo si vede (.) ma tu fai un uso veramente molto ehm forte e opportuno del non verbale (.) per rassicurare per ehm il modo in cui sorridi il modo in cui metti lo sguardo allora mi chiedo anche lì (.) in che misura pensi che sia una parte importante del tuo lavoro (.) dove ti siedi (.) perché [anche quello non è casuale]

391 MEDm [sì (.) per esempio] subito
ho detto Giulia mettiti qui per esempio cioè (0,7) avevo deciso io (.) [di dire] a Giulia di metters-

392 RESf [tu decidi] okay

393 MEDm no questo perché comunque (.) ho bisogno (.) di essere vicino alla persona

394 RESf certo (.) ma lo avevo notato anche quando c'era l'avvocato

395 MEDm eh esatto

396 RESf tu addirittura eri la persona era qui (.) Cécile era qui tu eri qua e l'avvocato era qua (.) [okay?]

397 MEDm [no è] molto strategico questo (.)
ques- questo forse viene anche per l'esperienza perché comunque (.) cioè mi viene da dire se (.) io devo tradurre c'è una persona tra di me, già c'è un muro

398 RESf certo

399 MEDm cioè e e questo (.) da-da mediatore lo devo capire io (.) che: non ci deve essere no?

400 RESf certo e sei tu che devi creare le [condizioni anche fisiche]
401 MEDm [esatto sono io che-che]
anche fisiche no?

402 RESf okay (.) in modo-
403 MEDm per: per poter anche comunque (.) vedere ma anche no parlando proprio del non verbale (.) penso sia una: una caratteristica (.) perché quando normalmente parlo non- non gesticolo molto

404 RESf no [ma:] più che gesti mi riferisco [agli sguardi]
405 MEDm [no?] [ma anche] espressioni così

406 RESf sì
407 MEDm questo secondo me è molto importante (.) come mediatore perché comunque il mediatore deve (.) no anche riuscire a: comunicare: no ehm (.) sentimenti che non possono essere detti a voce (.) no?

408 RESf sì sì
409 MEDm anche: dal tono della voce:
410 RESf certo
411 MEDm ehm da come: ehm ti rapporti con la persona no permette comunque di rassicurare

412 RESf certo
413 MEDm delle volte vedi anche delle persone preoccupate fermi- capita anche di fermare proprio chi parla (.) e (.) cioè allora prima di continuare perché ti rendi conto che

414 RESf questo infatti l'hai fatto mi pare anche l'altra volta (.) le hai chiesto: (.) tutto okay? tout va bien? (.) cioè lo f- fai abbastanza sistematicamente perché tu dici senno non c'è la condizione perché la comunicazione [passi]

415 MEDm [non passa] non passa non passa più niente e te ne rendi conto perché vedi la chiusura: proprio della persona ma non solo non ti dice niente però (.) se sei abbastanza sensibile: te ne accorgi sulla faccia che: la persona non ti sta seguendo più

416 RESf certo
417 MEDm che: per lei sarà solo una perdita di tempo: qui non vede l'ora che finisca vado via quindi (0,8) cioè devi essere abbastanza sensibile per capire un po' questi (.) no? questi dettagli che poi fa secondo me fa la differenza (sic) tra (.) la comunicazione di chi è veramente un mediatore e chi proprio non cioè traduce e basta cioè che gli interessa solo l'informazione ma non no [non il contesto]

418 RESf [non la relazione]

419 MEDm non la relazione no

420 RESf non la relazione (.) infatti è un peccato appunto non poter (.)
documentare perché è ovvio che io l'ho visto e l'ho l'ho molto
presente però ovviamente non ne puoi parlare se non fai [un
video] (.) ecco

421 MEDm [sì sì
sì]

422 RESf e: e invece la presenza dei moduli scritti cioè è un errore mio
nel senso è un'impressione mia che ci siano tante cose che in
un qualche modo debbano essere scritte? perché se non c'è
scritto se non c'è il documento questo è stato detto l'altra
volta ed è stato detto oggi (.) cioè ehm è come se non avesse:

423 MEDm questo

424 RESf veridicità la storia (.) e per loro è difficile da capire a
volte

425 MEDm questo è un problema già da (.) da quando entrano nel
territorio no italiano in cui (.) tutto quello che (.) loro
dichiarano è verbale no? e non c'è nulla di scritto (.) infatti
questo è un problema che noi affrontiamo perché (.) è
ricorrente in quasi tutti i ragazzi (.) che: ehm la mancanza di
documenti fan sì che (.) ehm anche la loro identità viene messa
anche a no a duro confronto nel senso anche: ehm

426 RESf nel senso che viene messa in dubbio?

427 MEDm viene messa in dubbio ma non soltanto in dubbio perché: è
soltanto provvisorio finché (.) non c'è un documento dal paese
e questo viene comprovato quando devono (.) trasformare un
permesso di soggiorno che è di ehm oggi casi speciali quindi
vecchio umanitario (.) a lavoro

428 RESf sì

429 MEDm prima di farlo non importa qualsiasi cosa che tu hai avuto qui
(.) vogliono un documento dal tuo paese

430 RESf ah

431 MEDm °okay° quindi ehm no? questo per provare quello che stiamo
dicendo(.) perché (0,7) tutto quello che hai detto in
commissione cioè c'è stata un'istituzione che ti ha rilasciato
no dei documenti (.) però non valgono più a un certo punto

432 RESf ho capito

433 MEDm vogliono dei documenti dal tuo paese che attesti che tu sei
quella persona (0,8) probabilmente perché: molte volte ehm i
ragazzi cambiano frequentemente identità: nominativi

434 RESf poi la storia [e quello che gli hanno detto che devono raccontare]

435 MEDm [la storia e quello che hanno] raccontato magari (.) a nessuno viene anche: no? quello che a me dispiace nessuno viene ehm da chiedere ehm magari delle volte dei consigli perché qualcuno lo fa ma non sempre perché io: anche quando dobbiamo fare la storia spiego un po' (.) sappiamo che: potresti aver sentito delle storie qualcuno gli ha detto di fare così o così (.) ma: la cosa importante è: sapere cosa (.) devo raccontare per il (.) per ottenere un permesso di soggiorno (1,7) durante tutta la tua vita ci saranno comunque degli elementi (.) no? la bravura di chi redige proprio una storia è-è no estrapolare questi no che non sono facili perché anche quando tu lo vai a scrivere (1,5) è difficile poi ehm [(.) comunicar-]

436 RESf [che loro dicano] la stessa cosa sì

437 MEDm è molto difficile (.) molto molto difficile perché ci vorrebbe proprio una: (.) cioè un'altra no? un insegnamento su questo (.) e questo è veramente difficile da insegnare (.) ci vorranno: anche dieci incontri per (.) capire: che questo: perché poi (.) non è una storia che devono recitare (.) in commissione

438 RESf certo certo

439 MEDm perché per prendere la storia se è sulla ba- sulla base di qualche domanda che viene fatta e quindi se poi la domanda viene fatta in una certa maniera (.) si perdono perché (.) chi è: no? lì vedi la difficoltà di un analfabeta con chi è stato scolarizzato perché comunque riesce a capire (.) che questo (.) è la stessa domanda di quello che noi abbiamo preparato

440 RESf [e magari anche qual è il perché]

441 MEDm [e magari anche qual è il perché] (.) invece chi è analfabeta a volte fa fatica a: capire questi (.) queste cose e purtroppo risponde (.) proprio

442 RESf °du n'importe quoi°

443 MEDm in maniera proprio:

444 RESf [che poi risulta poco convincente]

445 MEDm [(senza sens-)] poco convincente solo per questo motivo gli danno il diniego (.) delle volte quando vai a leggere no? per ritornare sulla domanda mi capita di leggere quasi tutti (.) i dinieghi perché (.) ho bisogno di capire come

mai perché poi me lo chiedono come mai? cioè (.) di solito lo facciamo con l'avvocato

446 RESf okay

447 MEDm però (.) già prima di prendere appuntamento con l'avvocato me lo leggo

448 RESf okay (.) basta che lo chiedi [a Giulia] tu hai accesso a queste cose

449 MEDm [sì sì]

no no cioè perché quando poi arriva la Giulia me lo- me lo dà perché poi vedo il ragazzo che delle volte ah (.) glielo diamo come copia perché capita che adesso facciamo noi anche la notifica

450 RESf okay

451 MEDm quindi la Giulia in questa (.) ha delle volte anche la veste di pubblico ufficiale perché fa la notifica proprio (.) pr- prima invece era il-la: la prefettura (.) [quindi ha delegato]

452 RESf [okay (.) cioè la notifica]

453 MEDm la notifica proprio di: ehm non- non dell'esito hm?

454 RESf okay

455 MEDm perché capita che l'esito loro lo scrivano e te lo mandano a te e tu devi notificare la persona

456 RESf okay quindi lei si assume la responsabilità di dire okay [gliel'ho detto e gliel'ho fatt'avere]

457 MEDm [gliel'ho detto e qui c'è la data] eccetera quindi firmi firma lei scansioni mandi alla prefettura

458 RESf okay (.) ho capito

459 MEDm come feedback

460 RESf ho capito

461 MEDm quindi in quella lì fai proprio le vesti di: (.) pubblico ufficiale

462 RESf certo

463 MEDm perché comunque è innescato una un atto: no ufficiale della della prefettura

464 RESf °ho capito°

465 MEDm e e lì dopo spe- leggiamo tutto perché (.) al cento per cento i ragazzi ti chiedono come mai eccetera eccetera quindi tu gli dici (.) dove hanno sbagliato: (,) e cosa è stata l'incoerenza (.) o perché delle volte dicono noi ti chiediamo però non ci sono elementi sufficienti (.) per ottenere tale e tale permesso di soggiorno (.) e: credo che: i documenti (1,0) per loro è una paura

466 RESf °okay°

467 MEDm ogni volta che c'è qualcosa da firmare è una paura

468 RESf eh ho visto anche oggi

469 MEDm a prescindere da (.) cosa hm cos'è (.) perché può essere anche una bana- ehm compilazione no di: dei no dei dati per andare a rinnovare i CUP ma basta- quando c'è da firmare c'è sempre una tensione quindi tu devi essere in grado di

470 RESf di spiegargli [perché sta firmando e di rassicurare]

471 MEDm [di spiegare perché sta firmando] questo anche quando glielo spieghi perché (.) delle volte proprio no come mediatore ti chiedono ma devo firmare? ehm cioè delle vol- proprio vedi questa sinergia che (.) ehm probabilmente l'altro non capisce ma ecco è un modo per avallare allora questi non sono problemi vero? no tranquillo

472 RESf ho visto anche oggi ((ride)) tranquilla fai la croce qui fai la croce qui ((ride))

473 MEDm e: perché: si fi- si fidano a volte no? per come: ti: ehm cioè ti relazioni con loro tutti i giorni (1,0) sia maschi che femmine le donne ancora di più

474 RESf ti prendono come riferimento

475 MEDm sì (.) per esempio lei (.) la ragazza che è venuta o- prima (.) era da noi fino a qualche te- sempre cooperativa DiaLogos però è stata spostata a un'altra

476 RESf un altro CAS

477 MEDm un altro CAS a Castrocaro

478 RESf sì me lo diceva Giulia che stanno a Santa Sofia Castrocaro

479 MEDm però sempre della cooperativa [DiaLogos]

480 RESf [okay]

481 MEDm però gestita da un'altra coordinatrice la Carla

482 RESf ah la Carla sì sì

483 MEDm e: là sta- mi stava dicendo: no che non mi trovo bene eccetera eccetera quando ero con voi era così era cos- cioè nel senso perché fanno il paragone su tutto no? su qualsiasi cosa (.) anche: su cose banali anche il cibo no? aah qui mi hanno messo due invece a lei sono tre di banane cioè sono cose banali così (.) e lei mi diceva no ma lì è difficile (.) perché nella casa in cui stavano (.) erano in un appartamento in cui era tutto a disposizione no? mentre là per cucinare devi andare sotto sotto, perché sono su piani

484 RESf okay

485 MEDm e questo era un problema per lei e ho detto mah guarda ehm non dovrebbe essere un problema perché comunque (.) cioè basta scendere e fai la cu- no ma è impegnativo eccetera [eccetera]

486 RESf [e lei]
banalmente ti ha telefonato per chiederti un incontro? cioè come funziona che lei viene qui e si sfoga su questa cosa?

487 MEDm ((ride)) no questo perché: gli ho chiesto come sta andando

488 RESf okay

489 MEDm cioè sempre quel discorso lì comunque avere:

490 RESf di operatore (.) sì sì

491 MEDm un rapporto(.) capito? e: si aprono su: su cose: qualsiasi cosa perché comunque cioè vedono che no il chiedere come stai come sta andando le cose (sic) (.) vedono che comunque (è) interesse sì non è la domanda [così] che fai

492 RESf

493 MEDm [no no] hai interesse di sapere anche le cose parti- cioè dettagli per esempio quindi: capita anche che mi si sfogano con no i loro ragazzi ah il mio ragazzo ha fatto questo ha fatto- cioè [su cose proprio]

494 RESf [fai lo psicologo] ((ride))

495 MEDm ((ride)) no no non proprio psicologo ma solo da: ascoltatore

496 RESf ascolti

497 MEDm proprio da ascolto (.) perché hanno bisogno solo quello (sic) di di ascoltare (sic) (.) e: anche se non dico niente però: basta che l'hanno detto e stanno bene dopo(.) vanno: vanno via (0,8) perché comunque cioè vedono che comunque: ti interessi perché no noi diciamo sempre anche che quando hanno un ragazzo di cercare di: farcelo conoscere eccetera in modo da (.) cioè (.) non sentirsi no in prigione o sentirsi prive di: no? di- di cose che potrebbero fare anche a casa su- loro tranquillamente

498 RESf allo stesso tempo immagino che dovrete anche verificare che sia un ragazzo [che non sia sfruttamento]

499 MEDm [verifichiamo. di solito] no ma quello infatti è proprio per quello no nella (0,7) loro non sanno no che (1,1) l'ottica è quello (sic) (.) ma noi lo facciamo proprio per questo

500 RESf certo

501 MEDm perché: loro pensano magari loro pensano magari noi vogliamo conoscere giusto per dire ah: sei brava hai un ragazzo invece

502 RESf [in realtà tu devi anche verificare che non ci sia]

503 MEDm [in realtà verifichiamo che non sia] qualcuno uno sfruttatore che fa così (1,2) però di solito almeno (.) per

quanto quanto ci riguarda sono ragazzi che conosco già prima
 ((ride)) quindi ((ride))

504 RESf ((ride)) okay va bene allora okay (approvo)

505 MEDm ora a volte capita ogni tanto allora questo come st- com'è?
 cioè per dire ((ride))

506 RESf ((ride)) okay

507 MEDm cioè prima di: dare una decisione no vogliono essere

508 RESf te lo chiedono a te cosa ne pensi ((ride)) va bene va bene

509 MEDm °cosa ne pensi° ((ride)) per dare un ehm cioè poi ho detto
 guarda (.) se è un ragazzo che conosco bene dico il ragazzo è
 tranquillo (1,5) se invece è uno che non conosco

510 RESf guarda io credo che: al di là di: cioè di alcune cose che
 magari non ti faccio domande puntuali ma le hai già tirate
 fuori te e se ti viene in mente qualcosa dove ripeto ehm ci
 sono ripetutamente delle difficoltà (.) nello spiegare (.)
 certe cose nel gestire (.) certe [storie me lo dici perché io
 ecco (.) ovviamente]

511 MEDm [ah ce ne sarebbero tante (.)
 ce ne sarebbero tantissime] per esempio sulla gestione di una
 casa lì (.) ehm il problema

512 RESf ecco io penso di più alle cose dell'interazione [okay? però]

513 MEDm [sì no ma]
 anche perché lì: lì c'è proprio: dell'interazione che è

514 RESf multiculturale (.) multireligiosa

515 MEDm molto molto(.) perché: ehm quando dico gestione della casa è
 proprio come loro gestiscono se interagiscono tra di loro e poi
 riferiscono a te (1,8) cioè capito che c'è un piccolo problema
 in casa (.) capita per esempio (.) un esempio banale (.) uno di
 notte mette la musica alta

516 RESf mm hm

517 MEDm l'altro non riesce a dormire

518 RESf mm hm

519 MEDm capita che non glielo dice neanche ti chiama direttamente [a
 te]

520 RESf [a
 te]

521 MEDm capito? e: allora io dico ma ne hai parlato con lui (.) prima?
 no no perché non volevo perché se io glielo dico mi dirà no
 che: io voglio comandare ho detto no cioè °vai da lui° ((ride))
 cioè sono queste piccole cose che veramente sono difficili da
 gestire

522 RESf li mettete insieme per lingua comune o [non necessariamente]

523 MEDm [no no]
non necessariamente anzi delle volte: li-li-li cambiamo proprio
così iniziano a parlare un po' di italiano

524 RESf okay

525 MEDm a volte sì

526 RESf ho capito

527 MEDm poi: quando capita che proprio due non si sentono cioè non
c'hanno ehm non si piacciono allora proprio non si vogliono
vedere li-li spostiamo

528 RESf ho capito

529 MEDm poi quando c'è un un continuo no litigio tra due persone li
spostiamo [per evitare]

530 RESf [condividono anche la stessa] camera?

531 MEDm camera(.) a volte in camera sono in due

532 RESf okay

533 MEDm in due: di solito (.)in camera

534 RESf no diventa difficile se non vai d'accordo

535 MEDm perché sono: no l'esempio è proprio quello di: l'altro non
riesco a dormire perché ascolta la musica e lei (.) devo
intervenire comunque no perché comunque: (.) già ne parlavo di
regolamento interno nostro e che gli devi evitare questo perché
bisogna creare un clima (.) che sia facile no coabitazione con
gli altri

536 RESf voi avete un regolamento che che spiegate loro?

537 MEDm sì (.) ma è quello proprio del ehm cioè c'è un regolamento
proprio dei CAS

538 RESf ah okay

539 MEDm oltre: a quelli nostri quasi non scritti però c'è proprio un
regolamento dei CAS

540 RESf che viene tradotto?

541 MEDm che viene tradotto in inglese e in francese

542 RESf avete la versione quindi

543 MEDm sì (.) la versione inglese forse ce l'ho già sottomano e quella
francese è da un po' che non la ritrovo più

544 RESf okay

545 MEDm quindi

546 RESf se ti mando una ma- eh la mail ti posso ancora scrivere o è
ancora infestata? no perché c'è stato un momento dove mi avevi
detto non mi scrivere più: ((ride))

547 MEDm ((ride)) sì sì sì no no l'ho sistemata

548 RESf okay (.) allora magari te lo chiedo e: giusto per capire appunto quali sono le- (1,2) poi se non trovi quello anche basta anche solo quello in italiano insomma

549 MEDm sì sì no no [resta da trovarlo]

550 RESf [ipotizzo che:] okay a posto io ti ringrazio infinitamente è stata una mattinata (.) molto piena (.) molto piena anche di: (1,0) l'ho visto ma poi me ne hai parlato di comunicazione sulla comunicazione perché una cosa che tu fai oltre che tradurre è (.) spiegarti il senso di quello che stiamo facendo (.) cioè lo facevi anche con l'avvocato lui ti sta chiedendo questa cosa perché (.) e a quel punto riesci ad ottenere la risposta che l'avvocato vuole perché altrimenti non la ottieni

551 MEDm no no

552 RESf e l'idea che il mediatore o l'interprete debba tradurre e basta è una cosa per certi versi assurda perché se tu traduci e basta (.) l'altra persona spesso non capisce

553 MEDm ah capita certo

554 RESf il senso e quindi difficilmente ti risponderà nel modo no perché i presupposti sono completamente diversi quindi

555 MEDm no ma proprio perché cioè il ruolo (.) di chi no traduce e basta cioè dipende dal-dal contesto no? [cioè ci sono dei contesti in cui ti chiedono] di fare questo e basta

556 RESf [certo ci sono dei contesti dove] sì sì

557 MEDm cioè per esempio ci sono dei contesti in cui (1,2) non è gradito no quello che faccio

558 RESf certo

559 MEDm °mi è capitato°

560 RESf ma comunque tu traduci in maniera molto precisa eh non è che:

561 MEDm sì no ma al di là proprio della traduzione sono delle dei contesti in cui non non vogliono che neanche fai un (.) un commentino

562 RESf certo

563 MEDm proprio no capita eh

564 RESf tipo in tribunale

565 MEDm in tribunale per esempio mi è capitato (.) di di di tradurre esattamente cos- quindi quando è così ci vuole ancora più attenzione perché: (.) ehm magari sei abituato a un certo modo e quindi ti devi ri- capito reinventare e rientrare nel (.) cioè nella linea e quello è ancora più difficile secondo me

566 RESf soprattutto perché tu hai due ruoli

567 MEDm ((ride)) esatto

568 RESf e: tu gli appunti non li prendi mai? perché ho notato nel corso
quello: con l'avvocato di gruppo che scrivevi nel cellulare

569 MEDm sì sì sì allora

570 RESf perché a volte hai una memoria fantastica nel senso che a volte
i sono dei turni anche molto lunghi [che gestisci]

571 MEDm [sì (.) vabbè] questo l'ho:
ho iniziato perché comunque (.) cioè lo faccio quando non
prendo appunti vuol dire che so già di cosa stiamo parlando:

572 RESf ho capito

573 MEDm e: quindi (.) bene o male non andrò oltre a quello

574 RESf ho capito

575 MEDm però quando per esempio ho un ambiente: nuovo in cui richiede:
no concentrazione richiede per esempio con un avvocato che deve
parlare tante persone ho bisogno di prendere appu- o sennò gli
dico di: di fermarsi per un po' (.) poi è anche vero che nel
nel tempo (.) senza neanche accorgertene

576 RESf sì

577 MEDm ti riesci a proprio a a immagazzinare delle informazioni (.) e
a tradurle come se no fosse (.) cioè ehm una parola che ti ha
detto di tradurre anche se sono anche:

578 RESf sì ma tu hai un'ottima memoria

579 MEDm ((ride)) (inudibile)

580 RESf tu hai un'ottima memoria

581 MEDm perché: (1,0) così perché molte volte (.) chi lo fa (.) non
non cioè non si rende conto che sta andando veloce

582 RESf certo

583 MEDm no? a me è capitato di tradurre in chiesa ancora peggio
((ride)) quindi:

584 RESf tradurre in chiesa? i sermoni [quindi?]

585 MEDm [sermoni]

586 RESf ah però

587 MEDm e lì (.) ancora peggio

588 RESf lì non si ferma ((ride))

589 MEDm perché non si ferma e lì anco- e lì sicuramente che ho avuto
questa capacità di (.) no immagazzinare [così tante
informazioni]

590 RESf [in maniera
strutturata]

591 MEDm ma anche cioè (.) dal momento che lui parla cioè organizzarti
anche no [mentalmente]

592 RESf [certo mentalmente]

593 MEDm perché non è che si ferma e tu parli (.) lui va (.) magari gli
dici vai un po' piano (.) ma (.) ci sono quelli che parlano e
si fermano che tu parli e invece ci sono quelli che parlano [e
tu devi andare]

594 RESf [due
tre minuti sì] (.) mi chiedo ti chiedo ci pensi (.) visto che
comunque ci deve essere un ritorno tu mi stai dando tanto ed è
importante che anch'io ti possa ridare qualcosa (.) pensaci
visto che comunque io è una cosa che insegno agli studenti se
ti potrebbe servire avere un po' di formazione sulla presa di
appunti

595 MEDm eh

596 RESf cioè per quando devi gestire delle cose molto [lunghe perché
quella potrebbe essere un'ipotesi]

597 MEDm [eh (.) questo:
questo]

598 RESf quello è un corso che io do [di interpretazione]

599 MEDm [questo: questo questo] è molto:
molto utile per esempio io ho visto una (1,0) una: mediatrice
che aveva: proprio fatto la scuola di: no?

600 RESf la scuola interpreti?

601 MEDm di interpreti ma (.) mi sono affascinato [da come (inudibile)]

602 RESf [ecco io là insegno]
quello è uno dei miei corsi (.) [per cui se senti]

603 MEDm [perché aveva quel] (.) modo di
organizzare no lo spazio che invidiavo guarda

604 RESf sì

605 MEDm e prendeva no spunti da. perché io avevo quella (.) la memoria
perché eravamo tipo come ehm andavamo cioè come ho fatto quella
volta con l'avvocato no di gruppo (.) eravamo quattro così
mediatori no lei era proprio interprete ma anche mediatrice

606 RESf okay

607 MEDm quindi (1,8) cioè guardavo lei prendeva degli appunti

608 RESf sì sì [in consecutiva]

609 MEDm [così] e io (.) cioè non è che non lo traducevo
però usavo quella normale però mi sono affascinato no?

610 RESf be' la consecutiva ti permette di gestire anche cinque sei
sette minuti di una persona che parla e di ridire (.) però non

ti credere che sostituisce la tua memoria perché la presa di appunti è un sostegno per la memoria nel momento in cui la cosa diventa talmente lunga e complessa (.) per cui visto che tu hai una memoria ottima mi chiedo (.) magari per te come per gli altri un piccolo (.) infarinatura (sic) di consecutiva magari vi potrebbe permettere di:

611 MEDm di migliorare [ancora di più]

612 RESf [sì di migliorare] (.) però pensaci perché è un dare-avere (.) okay?