

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ di BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI INTERPRETAZIONE E TRADUZIONE

CORSO di LAUREA IN

MEDIAZIONE LINGUISTICA INTERCULTURALE (Classe L-12)

ELABORATO FINALE

I mediatori linguistici nelle ONG e le dinamiche dell'immigrazione

CANDIDATO

RELATORE

Veronica Piccari

Prof. Roberto Menin

Anno Accademico 2019/2020

Secondo Appello



# Indice

Introduzione .....	1
1. Le associazioni di volontariato nel mediterraneo e il ruolo dei mediatori linguistici .....	2
1.2 Associazioni di salvataggio in mare .....	2
1.2.1 Il caso Sea-Watch.....	3
1.3 Associazioni di supporto ai problemi migratori .....	5
1.3.1 Il caso di Translators without borders .....	7
1.3.2 Il caso Eucrante di Rimini.....	9
2. Il ruolo del mediatore linguistico nelle associazioni .....	12
2.2 L'esempio di Sea-Watch.....	12
2.2.1 L'intervista .....	12
2.2.2 Considerazioni .....	14
2.3 L'esempio di Eucrante .....	16
2.3.1 Le interviste.....	16
2.3.2 Considerazioni .....	24
Conclusioni .....	26
Sitografia.....	28

## Introduzione

Al centro di questo elaborato vi è lo studio della figura del mediatore linguistico, in particolare nelle Organizzazioni Non Governative di paesi diversi.

Grazie allo scautismo mi sono avvicinata, per esperienza personale e innata curiosità, al tema dell'immigrazione. Negli anni ho avuto la possibilità di affrontare e analizzare le rotte migratorie e toccare con mano le dinamiche dell'accoglienza in Italia, soprattutto parlando direttamente con migranti e associazioni in alcune città. Durante una di queste esperienze a Udine un ragazzo africano mi disse di voler diventare mediatore linguistico e questo mi colpì profondamente poiché, focalizzandomi sulla mia idea di interprete non riuscivo a capire come potesse volerlo diventare sapendo di non avere alle spalle una formazione specifica. Quindi mi sono dedicata all'insegnamento della lingua italiana ad Hanan, una ragazza proveniente dall'Eritrea e anche qui la mia curiosità si è alimentata fortemente insieme al desiderio e alla voglia di scoprire questa realtà a me nuova più a fondo.

A questo punto nasce in me l'idea di questo elaborato, finalizzato ad approfondire e analizzare la figura del mediatore linguistico-culturale nelle associazioni non-profit. Per farlo ho contattato due ONG diverse strutturalmente ma vicine nelle intenzioni: da una parte Sea-Watch, dall'altra la Cooperativa Eucrante di Rimini, città in cui vivo. Entrambe si sono rese disponibili nel rilasciare interviste per la stesura di questa tesi.

La struttura si compone quindi di due capitoli: il primo tratta delle associazioni che operano a livello mondiale, in particolare per quanto riguarda il salvataggio in mare e di supporto ai problemi migratori, e del ruolo del mediatore linguistico all'interno di esse. Nel secondo vengono riportate le interviste fatte all'addetta stampa di Sea-Watch e ai mediatori linguistici di Eucrante e le mie rispettive considerazioni.

Grazie a questo studio ho potuto analizzare e approfondire nello specifico e sotto ogni punto di vista il lavoro del mediatore linguistico e la sua importanza nei vari ambiti in cui si muove. Tutto ciò verrà esposto dettagliatamente nelle conclusioni finali dell'elaborato.

## 1. Le associazioni di volontariato nel mediterraneo e il ruolo dei mediatori linguistici

Come si è potuto vedere negli ultimi anni il lavoro coordinato delle ONG, sia via mare che per quanto riguarda l'integrazione nei vari Paesi, in Italia e in Europa è di fondamentale importanza sotto molteplici punti di vista. Se da una parte l'operato delle organizzazioni contribuisce al salvataggio e alla tutela dei migranti che attraversano il mare in ogni condizione, dall'altra i volontari, sempre attenti a inserirsi nei contesti umani dei passeggeri con grande sensibilità, svolgono un compito sempre più cruciale e significativo. È quindi importante che il personale di bordo delle navi sia sempre più preparato e pronto a seguire le dinamiche spesso complicate dei profughi. In mezzo al Mediterraneo le navi internazionali delle ONG, nonostante i vari dibattiti nati negli anni e di stampo puramente politico, sono un faro di speranza per migliaia di uomini e donne. Non solo le navi salvano vite, ma anche tutte le associazioni che si occupano di integrazione contribuiscono in modo essenziale a dare un futuro ai migranti. Anch'esse di fondamentale importanza per risolvere i problemi burocratici, l'assistenza sanitaria e l'insegnamento della lingua parlata nel nuovo Paese.

### 1.2 Associazioni di salvataggio in mare

Per quanto riguarda il salvataggio in mare, le associazioni più note sono:

- 1) Sea Watch, un'organizzazione con sede a Berlino nata alla fine del 2014 con l'obiettivo di porre fine alle morti in mare salvando quante più persone possibile in fuga da guerra, povertà e situazioni drammatiche. È inoltre un'associazione politicamente e religiosamente indipendente, finanziata unicamente da donazioni. Ha provveduto al salvataggio di più di 35.000 persone fino ad ora.<sup>1</sup>
- 2) Proactive Open Arms, nata da una società di soccorso marittimo che operava sulle coste spagnole, si occupa del salvataggio di imbarcazioni precarie con a bordo persone in pericolo di vita nel Mar Egeo e nel Mediterraneo Centrale. Open Arms ha ottenuto varie certificazioni: è membro dell'International Maritime Rescue Federation, e unico "full-members" dello Stato Spagnolo,

---

<sup>1</sup> <https://sea-watch.org/it/#!/chisiamo>, visionata il 17.08.2020

è “supporting entity” di Human Rights at Sea, una piattaforma internazionale indipendente per la difesa dei diritti umani in mare, è inoltre un'entità associata al Dipartimento di Informazione Pubblica delle Nazioni Unite.<sup>2</sup>

- 3) SOS Méditerranée, un'organizzazione umanitaria, politicamente e religiosamente indipendente, finanziata da donazioni e sostenuta dalla società civile europea per il soccorso nel Mediterraneo. Con le sue navi ha salvato più di 31.000 persone e collabora con Medici Senza Frontiere per assicurare sostegno medico a tutti i passeggeri. Il team di MSF in SOS Méditerranée è composto da nove persone, che oltre a curare i passeggeri provvedono anche ai loro bisogni umanitari: personale medico (un dottore, due infermiere e una ostetrica), un Logista, che si occupa soprattutto di gestire scorte e materiali a bordo, un mediatore culturale, un Humanitarian Affairs Officer, un Field Communications Manager e un coordinatore di progetto.<sup>3</sup>

*“[...] non tendere la mano a chi rischia di annegare in mare è inaccettabile per la sensibilità di una società civile, per questo abbiamo fondato SOS MEDITERRANEE.”*

Altre ONG che si occupano di salvataggio nel Mar Mediterraneo sono Sea-eye e.V, fondata in Germania nel 2015, con l'attuale nave, Alan Kurdi, che prende il nome da un profugo annegato nello stesso anno<sup>4</sup> e Mission Lifeline, nata nel 2016 grazie al lavoro di alcuni cittadini di Dresda.<sup>5</sup>

### 1.2.1 Il caso Sea-Watch

Sea-Watch è una delle organizzazioni non governative di salvataggio in mare più importanti e conosciute a livello europeo. Le missioni che portano avanti attualmente coinvolgono le imbarcazioni Sea-Watch 3, Sea-Watch 4 e il velivolo Moonbird. Operano tra la Libia e l'Italia, rotta maggiormente utilizzata dai migranti per fuggire dal proprio paese. La Sea Watch 3 è attiva dal novembre 2017 e da allora ha salvato più di 3000 persone. Ha sostituito la Sea-Watch 2, troppo piccola per accogliere tutti i profughi in pericolo. Con questa nave controllano la zona libica cercando le imbarcazioni precarie

---

<sup>2</sup> <https://www.openarms.es/it/chi-siamo>, visionata il 17.08.2020

<sup>3</sup> <https://sosmediterranee.it/chi-siamo/>, visionata il 17.08.2020

<sup>4</sup> <https://sea-eye.org/informieren/alan-kurdi/>, visionata il 17.08.2020

<sup>5</sup> <https://mission-lifeline.de/ueber-uns/>, visionata il 17.08.2020

in pericolo.<sup>6</sup> Dalla primavera del 2020 anche la Sea-Watch 4 è operativa sulla costa libica, acquistata grazie all'alleanza United4Rescue, un insieme di associazioni e istituzioni che con le donazioni per il progetto #WirSchickenEinSchiff (mandiamo una nave) sono riusciti a comprare "Poseidon", ex nave da ricerca. Le imbarcazioni dell'associazione salpano da Malta e raggiungono luoghi prestabiliti in cui iniziano la loro ricerca con radar, binocoli e telecamere ad altissima risoluzione. Il lavoro di Sea-Watch è di fondamentale importanza, specialmente nei mesi invernali in cui per le imbarcazioni più piccole è troppo rischioso prendere il largo.<sup>7</sup>

Moonbird è il velivolo dell'Associazione che prende il nome da un uccello migratorio che ogni anno percorre sul mare la distanza tra la Terra e la Luna attraversando tanti Paesi diversi. Il progetto Moonbird è nato da una collaborazione con Humanitarian Pilots Initiative (HPI). Con il velivolo Sea-Watch ha la possibilità di identificare e segnalare imbarcazioni precarie sul confine europeo e salvare i migranti in rotta dalla Libia verso l'Italia.<sup>8</sup>

Oltre a Moonbird, la MRCC (Maritime Rescue Coordination Center) di Roma e altri aerei da ricognizione informano Sea-Watch, comunicando le coordinate delle imbarcazioni in difficoltà, in modo da raggiungere le persone in pericolo il più rapidamente possibile, avviando immediatamente le misure di salvataggio.

Con il suo lavoro Sea-Watch cerca inoltre di sensibilizzare la popolazione sulla questione immigrazione e morti in mare e stimolare sempre più persone ad essere cittadini attivi e consapevoli di ciò che succede nel mondo.

Fra le 22 persone che operano sulle navi della Sea-Watch c'è sempre un mediatore linguistico, fondamentale per le relazioni all'interno della nave tra operatori e migranti.

Nel capitolo successivo tratterò del ruolo di questi mediatori a bordo delle navi dell'associazione, in particolare basandomi sull'intervista rilasciatami da un'addetta stampa di Sea-Watch.

---

<sup>6</sup> <https://sea-watch.org/projekt/sea-watch-3/>, visionata il 17.08.2020

<sup>7</sup> <https://sea-watch.org/projekt/sea-watch-4/>, visionata il 17.08.2020

<sup>8</sup> <https://sea-watch.org/projekt/moonbird/>, visionata il 17.08.2020

### 1.3 Associazioni di supporto ai problemi migratori

Tra le associazioni di supporto ai problemi migratori la più famosa è sicuramente Translators Without Borders (TWB) che opera in situazioni di crisi umanitaria in tutto il mondo, non solo per quanto riguarda l'immigrazione ma anche in situazioni di povertà, calamità naturali o guerre. TWB è nata nel 1993 in Francia ed ora è un'organizzazione no-profit statunitense che mette in contatto traduttori volontari da tutto il mondo con ONG che ne hanno bisogno. Si occupa quindi di creare una rete di traduttori che possa attivarsi in qualsiasi momento per agevolare e facilitare la comunicazione in situazioni drammatiche, abbattendo le barriere linguistiche. La loro missione è quella di fornire alle persone conoscenze vitali nella loro lingua, fornendo aiuto in termini di interpretariato servizi di traduzione aperti a tutti, formando traduttori locali e sensibilizzando la popolazione mondiale per quanto riguarda i problemi legati alla comunicazione in situazioni di crisi.<sup>9</sup>

In Italia nel 2014 è stata stilata una lista affidabile delle associazioni di supporto ai problemi migratori dal Centro studi e ricerche IDOS, nell'ambito dell'iniziativa IN.CO.NT.RO, promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione e co-finanziata dal Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di paesi terzi. Questa mappatura viene aggiornata ogni due anni circa, attualmente le associazioni registrate in questa lista e che operano sul territorio italiano sono 1.413.<sup>10</sup>

Una di queste è la Cooperativa Sociale Eucrante di Rimini nata nel 2010 da un'idea di alcune donne con il desiderio di andare incontro a persone svantaggiate aiutandole dal punto di vista linguistico e culturale, il significato del nome stesso "buona mescolanza" contribuisce a rafforzare l'obiettivo della cooperativa e ad accentuare l'importanza della diversità nella nostra società. Eucrante collabora attivamente con due realtà fondamentali in ambito sociale sul territorio riminese, Caritas diocesana e Associazione Arcobaleno. Insieme combattono per l'integrazione e l'inclusione dei migranti.<sup>11</sup>

Antenne Migranti si occupa di monitorare la rotta del Brennero, dove moltissimi migranti vengono bloccati nelle stazioni sulla linea Verona-Brennero e si ritrovano così in città non molto ospitali. Per

---

<sup>9</sup> <https://translatorswithoutborders.org/about-us/>, visionata il 17.08.2020

<sup>10</sup> <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Areemematiche/PaesiComunitari-e-associazioniMigranti/Pagine/mappatura-associazioni.aspx>, visionata il 17.08.2020

<sup>11</sup> <http://www.cooperativaeucrante.it/carta-dei-servizi/>, visionata il 17.08.2020

superare il confine alcuni profughi si ritrovano inoltre a infrangere la legge. Antenne Migranti si impegna quindi ad aiutare queste persone, tutelandone i diritti e fornendo loro tutte le informazioni di cui hanno bisogno. I volontari dell'associazione fungono inoltre da portavoce comunicando alle istituzioni le problematiche legate all'immigrazione, sensibilizzandoli sull'argomento.<sup>12</sup>

Baobab Experience è un'associazione nata a Roma nel 2015 da un gruppo di cittadini che assiste i profughi in transito nella capitale. I volontari di Baobab Experience hanno formato dei campi informali per prendersi cura dei migranti con tende in cui dormire, vestiti, pasti caldi, assistenza legale, psicologica e medica. Fino ad ora hanno ospitato più di 85.000 persone.<sup>13</sup>

A Milano invece l'associazione SOS ERM assiste i profughi in transito, al Mezzanino della Stazione Centrale e negli Hub gestiti assieme al Comune.<sup>14</sup>

Sono tantissime inoltre le organizzazioni che operano sulle isole Greche e non solo: i volontari di Dirty Girls of Lesvos Island raccolgono tutti gli oggetti, vestiti e coperte usati e abbandonati dai profughi sull'isola di Lesbo per poi lavarli con standard ospedalieri e darli a chi non ne ha. Lavorano con tre lavanderie molto grandi e importanti in Grecia anche per promuovere l'economia locale.<sup>15</sup>

Lighthouse Relief è una organizzazione senza scopo di lucro svedese che opera in Grecia per aiutare in particolare donne e bambini. L'associazione vuole essere un faro di speranza per tutti i migranti cercando anche di conciliare i loro bisogni e quelli degli abitanti delle isole greche.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> <https://antennemigranti.it/chi-siamo/>, visionata il 09.07.2020

<sup>13</sup> <https://baobabexperience.org/chisiamo/#:~:text=BAOBAB%20EXPERIENCE%2C%20attraverso%20la%20rete%20di%20volontari%20e,e%20iniziare%20a%20far%20parte%20di%20questa%20esperienza.>, visionata il 17.08.2020

<sup>14</sup> <https://www.facebook.com/soserm>, visionata il 17.08.2020

<sup>15</sup> <https://dirtygirlsoflesvos.com/>, visionata il 17.08.2020

<sup>16</sup> <https://www.lighthouserelief.org/ourstory>, visionata il 17.08.2020

Advocates Abroad è 404 nella lista delle migliori ONG nel mondo, stilata da NGO Advisor nel 2019<sup>17</sup>. L'organizzazione offre assistenza legale e psicologica a tutti i richiedenti asilo senza discriminazioni per il proprio background o nazionalità a livello globale.<sup>18</sup>

Molto interessante anche il lavoro svolto dall'associazione tedesca Kiron che offre ai rifugiati l'opportunità di avere un'istruzione e frequentare gratuitamente corsi universitari in tutto il mondo dal 2015.<sup>19</sup>

### 1.3.1 Il caso di Translators without borders

Translators WIthout Border opera a livello mondiale per facilitare la comunicazione in situazioni di crisi umanitaria. Con il loro progetto Words of Relief sono riusciti a creare una rete di traduttori che si attivano per far fronte ai problemi di comunicazione tra le comunità e i soccorritori. Così facendo cercano di abbattere le barriere linguistiche che impediscono o rendono complicate le operazioni di soccorso. Words of Relief ha inoltre una banca dati con le traduzioni necessarie in situazioni di crisi future, di supporto alle ONG che ne avranno bisogno, per una risposta rapida ed efficace.<sup>20</sup>

Da settembre 2015 TWB è impegnata inoltre nell'assistenza dei rifugiati in Europa, offrendo traduzioni in arabo, greco, kurdo, farsi e urdu. Da uno studio del 2017 condotto dall'organizzazione in Grecia emerge che i rifugiati devono in primis sentirsi accolti e capiti ma soprattutto hanno bisogno di qualcuno che parli la loro lingua. Compito del traduttore è di spiegarli istruzioni, divieti e diritti parlando lentamente, utilizzando termini corretti e soprattutto con pazienza per non impaurirli ulteriormente. All'interno dell'organizzazione operano sia traduttori professionisti che persone bilingui che spesso vengono istruite come tali dall'organizzazione stessa. Dallo studio emerge inoltre che l'inglese è compreso da pochissime persone, tra le donne solo due sono riuscite a capire un testo scritto, molti inoltre non riescono a capire alcuni concetti tradotti nella loro lingua madre, per questo

---

<sup>17</sup>[https://www.ngoadvisor.net/ong?fbclid=IwAR10HL1oUzcfIlyHMHqCaevcha7w2Iof8peRIA\\_4g7vKnI-HYdrVGrVBDkY](https://www.ngoadvisor.net/ong?fbclid=IwAR10HL1oUzcfIlyHMHqCaevcha7w2Iof8peRIA_4g7vKnI-HYdrVGrVBDkY), visionata il 17.08.2020

<sup>18</sup> <https://advocatesabroad.org/about>, visionata il 17.08.2020

<sup>19</sup> <https://kiron.ngo/en/>, visionata il 17.08.2020

<sup>20</sup><https://translatorswithoutborders.org/our-work/crisis-response/#:~:text=The%20Words%20of%20Relief%20model%20has%20since%20been.in%20the%20Caribbean%20and%20southern%20USA%20in%202017.>, visionata il 17.08.2020

TWB si occupa anche della semplificazione dei testi in modo da essere sempre più comprensibili. Il formato del messaggio da comunicare è di fondamentale importanza, i testi scritti non sono accessibili da persone analfabete, gli audio sono spesso difficili da seguire, il format più efficace e preferito dai diretti interessati sono le vignette esplicative, i video o le spiegazioni orali dei mediatori stessi.<sup>21</sup> Un altro studio dal titolo “Putting Language on the Map in the European Refugee Response” spiega i problemi dei rifugiati per quanto riguarda il supporto linguistico nei Paesi d’accoglienza quali Italia, Grecia e Turchia e fornisce soluzioni concrete per risolverli. La lingua parlata dai profughi è il dato più importante da sapere, purtroppo però non è sempre noto. Questo influisce negativamente sull’efficacia dell’assistenza in quanto gli assistiti faticano a comprendere i messaggi comunicati in lingue che non sono la loro L1. Di conseguenza non comprendono a pieno i loro diritti e non riescono a fare scelte consapevoli, spesso ad esempio rifiutano gli aiuti da parte delle associazioni proprio per questo motivo. È importante quindi non tralasciare le lingue minoritarie.

Secondo Translators Without Borders come prima cosa bisogna sapere quali sono le lingue parlate dagli assistiti e quale format di comunicazione preferiscono. L’organizzazione propone perciò di porre ai profughi, appena soccorsi in mare o nella terraferma, un numero congruo di domande per stabilire quale sia la loro lingua madre, in quale lingua preferiscano ricevere informazioni, sia oralmente che per iscritto, e con quali supporti (documenti, poster, radio, video, SMS, personalmente o altro).

In base alle risposte è necessario sviluppare tempestivamente strategie di comunicazione orientate ai bisogni dei migranti in questione. Tenendo conto anche del tracciamento dei flussi migratori TWB cerca di produrre traduzioni prima che la domanda sia troppo elevata anche se non è affatto semplice perché le traduzioni in lingue difficili e meno conosciute possono richiedere più tempo.

Un formato adeguato inoltre è fondamentale per garantire che le informazioni siano comprese. Di grande efficacia è la comunicazione via internet, aggiornabile regolarmente. Per coloro però che non dispongono di una buona connessione ci possono essere altre soluzioni quali SMS o schede micro-SD, utilizzabili offline, contenenti tutte le informazioni indispensabili. Messaggi fotografici,

---

<sup>21</sup> <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Lost-for-Words.pdf>, visionata il 17.08.2020

registrazioni audio, grafici e video integrano le informazioni scritte per facilitare la comprensione ai migranti analfabeti.

Per riuscire in questo è di fondamentale importanza il miglioramento delle risorse per la traduzione e la mediazione. Secondo lo studio di TWB il supporto linguistico è inadeguato in Italia, Grecia e Turchia poiché copre soltanto il servizio in lingua araba e persiana tralasciando almeno altre 17 lingue ugualmente diffuse tra i migranti. A sostegno della comunicazione è necessario aumentare il numero di interpreti, traduttori e mediatori culturali in tutte le lingue interessate, migliorare il supporto linguistico ai migranti nei servizi pubblici come ospedali, stazioni di polizia, scuole e uffici governativi, assumere un maggior numero di mediatrici culturali donne, evitare di affidarsi ai membri della famiglia che fungono da interpreti e fornire agli interpreti e ai mediatori culturali opportunità di sviluppo professionale, riconoscendo e premiando il loro contributo.<sup>22</sup>

TWB forma inoltre traduttori locali, in Kenya in particolare ma anche in altri paesi, in modo da migliorare la qualità dei servizi di traduzione e l'accessibilità alle informazioni di vitale importanza per gli assistiti, in una lingua che possano comprendere.<sup>23</sup>

### 1.3.2 Il caso Eucrante di Rimini

Nello studio di questa tesi è stata presa in considerazione la Cooperativa Sociale Eucrante di Rimini per la sua attività in ambito sociale con cittadini provenienti da tutto il mondo. Nel capitolo successivo infatti saranno riportate nello specifico interviste a mediatori linguistici che lavorano per la cooperativa.

Tanti sono i campi di interesse di Eucrante, che si possono leggere chiaramente nella loro Carta dei Servizi, in cui vengono elencati tutti i progetti, gli obiettivi e i valori che muovono la Cooperativa.

La Cooperativa si pone l'obiettivo di aiutare persone fragili e in difficoltà affiancando gli enti pubblici responsabili e sviluppando progetti che rispondano ai bisogni degli assistiti.

---

<sup>22</sup> <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Putting-language-on-the-map.pdf>, visionata il 17.08.2020

<sup>23</sup> <https://translatorswithoutborders.org/our-work/kenya/>, visionata il 17.08.2020

“I valori della cooperativa Eucrante sono:

- la persona e la collettività, come centro di significati e finalità della Cooperativa;
- la solidarietà, la sussidiarietà e la mutualità quali principi cardine del proprio essere e agire;
- la pluralità e il rispetto verso l’altro come valori fondamentali di riconoscimento.”<sup>24</sup>

La Cooperativa svolge varie attività sul territorio riminese tra cui il servizio di housing sociale, attivato per far fronte all’aumento degli affitti di immobili e l’impoverimento del tessuto sociale nella città di Rimini. Le strutture abitative di Eucrante accolgono persone che hanno bisogno di essere reinserite nel contesto sociale. Oltre a offrire un alloggio la cooperativa sviluppa progetti con programmi di supporto, accompagnamento e facilitazione della convivenza. L’obiettivo del servizio di housing è quello di rendere gli ospiti autonomi economicamente nella città in cui vivono. Gli ospiti sono persone con difficoltà economiche o situazioni personali critiche, inclusi quindi coniugi separati, immigrati, vittime di sfruttamento, neo maggiorenni o persone con problemi psicosociali importanti. A supporto di queste persone sono presenti dei professionisti come psicoterapeuti, supervisori, coordinatori, tutor e se necessario mediatori culturali.

Per quanto riguarda appunto la mediazione linguistica culturale la Cooperativa Eucrante mette a disposizione mediatori provenienti da paesi diversi per aiutare tutti coloro che necessitano di comunicare con istituzioni, servizi pubblici e privati e non conoscono né la lingua e né la cultura italiana. In questo modo tutti i cittadini stranieri hanno la possibilità di comprendere ed essere compresi, di venire a conoscenza dei propri diritti e doveri in un paese molto diverso dal loro. Eucrante svolge questo progetto già da dieci anni, di fondamentale importanza per l’integrazione degli immigrati nella nostra città. La cooperativa opera soprattutto negli istituti scolastici per favorire l’inserimento dei bambini stranieri nelle classi mediante laboratori interculturali e per permettere il rapporto scuola-famiglia, inclusa la traduzione di circolari e moduli scolastici. Inoltre i mediatori lavorano per enti pubblici, terzo settore e privati, nello specifico per progetti di accoglienza, sportelli pubblici, uffici legali, Tribunale, presidi sanitari. Compito del mediatore è quello di riuscire ad abbattere gli ostacoli culturali che impediscono la comunicazione tra stranieri e servizi pubblici italiani, favorendo anche l’integrazione delle comunità straniere nella nostra società.

---

<sup>24</sup> <http://www.cooperativaeucrante.it/carta-dei-servizi/>, visionata il 17.08.2020

Oltre ai servizi sopracitati la cooperativa offre anche insegnamenti della lingua italiana come L2 effettuati da docenti qualificati per alunni sotto i sedici anni di origine straniera, richiedenti asilo, vittime di tratta per sfruttamento sessuale o lavorativo e migranti economici. Il progetto si differenzia in base ai destinatari, ci sono quindi vari metodi di insegnamento che tengono conto delle difficoltà e dei bisogni degli alunni. La Cooperativa cerca inoltre di far fronte al problema della dispersione scolastica dei ragazzi stranieri, prevenendo così problemi socio-urbani legati anche all'integrazione degli immigrati sul territorio italiano.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> <http://www.cooperativaeucrante.it/carta-dei-servizi/>, visionata il 17.08.2020

## 2. Il ruolo del mediatore linguistico nelle associazioni

Le motivazioni che mi hanno spinto a scrivere questa tesi sono legate alla curiosità e alla necessità di informarmi e quindi capire più a fondo la figura del mediatore linguistico, purtroppo ancora poco riconosciuta nonostante il ruolo di primaria importanza che svolge all'interno delle ONG. Per fare ciò mi sono concentrata su due associazioni in particolare, Sea-Watch e la cooperativa Eucrante. Lo sviluppo della tesi nasce dal contatto diretto con alcuni mediatori di queste due organizzazioni. Inizialmente ho stilato una serie di domande che, una volta incontrati, ho potuto porgli instaurando anche un certo tipo di dialogo molto costruttivo e non privo di spunti di riflessione. Una volta raccolto il materiale ho iniziato il lavoro di stesura e revisione dei punti per me fondamentali.

Alla fine della scrittura, avendo un quadro abbastanza specifico e chiaro rispetto alla figura del mediatore linguistico, ho potuto sviluppare le mie considerazioni da un punto di vista professionale e umano. Di seguito sono riportate le interviste e le mie personali osservazioni.

### 2.2 L'esempio di Sea-Watch

Quando i profughi affrontano il grande viaggio in mare uno dei loro primi incontri, dopo giorni o settimane in balia delle onde, sarà quasi sicuramente con un mediatore linguistico a bordo di una nave di salvataggio. Una delle associazioni che opera nel Mediterraneo è appunto Sea-Watch. In questa fase il mio lavoro è stato quello di intervistare per via telematica Mattea Weihe, un'addetta stampa della Sea-Watch, per porle domande riguardo, principalmente, le modalità con cui avviene la comunicazione ad ogni livello: fra componenti dell'equipaggio, fra volontari e passeggeri e tra passeggeri stessi. La difficoltà maggiore è sicuramente quella di avere a che fare con contesti comunicativi in cui i parlanti, avendo diverse nazionalità, si esprimono in lingue diverse. Di seguito domande e rispettive risposte.

#### 2.2.1 L'intervista

1. Utilizzate mediatori linguistici? Se sì, per quali ruoli? Salgono sulle navi?

Di solito lavoriamo con un mediatore interculturale a bordo e il ruolo cambia in base alla nave su cui si trova. Negli ultimi anni le mansioni di questa figura sono cambiate molto, prima si concentrava su traduzioni e Crowd Control mentre ora si focalizza sulla protezione in mare assumendosi così una maggiore responsabilità. Fondamentalmente lavoriamo con una sola

persona a bordo a cui sono affidati diversi compiti che spesso e volentieri vanno ben oltre questioni di traduzione e di Crowd Control.

## 2. I membri dell'equipaggio devono essere anche mediatori?

Sulla Sea-Watch 3 di solito abbiamo un equipaggio di 22 persone tra cui personale nautico (personale sul ponte, ufficiali, un capitano ecc..), personale tecnico (ingegneri, hi-t, elettricisti) personale medico (medici, paramedici ecc..) e personale extra che si occupa dei passeggeri (un mediatore culturale, un Guest Coordinator, che si occupa di tutta la logistica, della distribuzione di cibo e coperte e della registrazione dei profughi). Quando possibile è presente anche un Protection Officer, responsabile esclusivamente della protezione delle persone a bordo. Di norma, il Protection Officer e il mediatore culturale cooperano coprendo competenze linguistiche come l'italiano, il francese, l'arabo, l'inglese e soprattutto il tedesco.

## 3. Qual è il profilo ideale per quanto riguarda le conoscenze linguistiche e interculturali dei vostri volontari/collaboratori?

Per il mediatore culturale è fondamentale un'ottima e fluente conoscenza del francese, una buona conoscenza dell'arabo e pure di alcuni dialetti, dato che chi parla l'arabo tunisino è svantaggiato rispetto a chi parla l'arabo siriano, generalmente più diffuso. Di solito abbiamo persone provenienti dal Sudan, dal Mali, dall'Egitto o dalla Libia, che parlano arabo. A bordo noi mediatori dobbiamo conoscere un dialetto che sia compreso dalla maggior parte dei migranti; non necessariamente deve essere il dialetto tunisino o marocchino.

Inoltre è importante per noi avere qualcuno che parli italiano per comunicare con le autorità e inglese ad un alto livello perché la lingua dell'equipaggio.

Oltre a conoscere le lingue cerchiamo candidati con esperienza pregressa di lavoro in situazioni di crisi umanitarie, come mediatori culturali o. ancor meglio, con esperienza di soccorso in mare e conoscenza delle dinamiche a bordo nave.

## 4. Quali sono le difficoltà principali riscontrate nella comunicazione con i passeggeri?

Le difficoltà principale è avere persone a bordo di cui non si conosce la lingua. Anche se abbiamo con noi mediatori culturali che parlano arabo, inglese, francese e italiano spesso i

passaggeri provenienti dal Bangladesh o da altri paesi fanno fatica a relazionarsi perché parlano altri dialetti. Non possiamo garantire di avere qualcuno che possa comunicare con tutti gli ospiti a bordo.

Un'altra difficoltà è dover spesso passare da una lingua all'altra velocemente. Abbiamo affrontato ad esempio salvataggi con più di 100 persone che contemporaneamente parlavano dall'arabo al francese. In situazioni del genere il *code switching* deve avvenire molto rapidamente affinché non si perdano informazioni utili per mancanza di attenzione. La nostra sfida è comunicare informazioni in egual modo a tutti i passeggeri nel minor tempo possibile dato che la comunicazione tra di loro è spesso difficile o impossibile.

5. Come funziona la comunicazione tra migranti e membri dell'equipaggio (per iscritto, oralmente, attraverso immagini...)?

Di solito riusciamo a comunicare oralmente coi passeggeri. Dopo l'emergenza sanitaria dovuta al covid-19 abbiamo usato anche alcune immagini. Se per esempio ci sono persone provenienti dalla Libia che sanno anche leggere per noi è relativamente facile parlare con loro in arabo, tuttavia, se questo non è possibile, allora capita anche di dover usare gesti per comunicare.

6. Vi appoggiate ad altre associazioni per la scelta dei mediatori linguistici?

No, tendenzialmente reclutiamo personale tramite i nostri contatti. Può anche capitare tuttavia che prendiamo in considerazione alcune delle candidature che riceviamo.

7. Che tipo di formazione hanno i vostri mediatori linguistici?

La formazione dei mediatori è molto varia, spesso sono attivisti. Non di rado sono persone senza una formazione di base ma con molta esperienza tecnica, grazie a corsi di perfezionamento, e sul campo. Abbiamo però anche persone con una formazione professionale.

### 2.2.2 Considerazioni

Ho potuto notare, intervistando Mattea Weihe, che la figura del mediatore linguistico operante a bordo è fra le più dinamiche e attive dell'equipaggio. Le mansioni che svolge non si limitano alla

mediazione linguistica ma variano a seconda del contesto e della situazione. Non di rado può capitare che gestisca le folle di migranti sfruttando le capacità relazionali e linguistiche che gli altri operatori non possiedono. Aumentando il range di attività svolte da questa figura, aumentano di conseguenza anche le responsabilità. Si può notare inoltre come sia necessario e di grande supporto per tutto l'equipaggio che la figura del Protection Officer e quella del mediatore culturale collaborino in moltissime situazioni di emergenza aumentando notevolmente il bagaglio di competenze linguistiche ad uso della flotta. È facilmente intuibile che le mere competenze linguistiche non siano il solo prerequisito utile a formare un profilo adeguato da mediatore a bordo, oltre a esse, è auspicabile che i candidati mediatori abbiano esperienze lavorative in soccorso in mare e gestione di crisi umanitarie.

Il dialogo con l'addetta stampa è stato molto intenso e ho potuto constatare che le difficoltà che si riscontrano in situazioni di emergenza in mare sono all'ordine del giorno e spesso molto difficili da risolvere. Se pensiamo ad esempio alla figura del mediatore, come emerge dall'intervista, comprendiamo subito che il problema del *code switching* non è da sottovalutare. Non è facile infatti immedesimarsi in tutte quelle situazioni di pericolo e fuga che i migranti vivono prima di salire a bordo che porta loro a nutrire una notevole sfiducia nei confronti anche di chi li sta aiutando. Se uniamo questa sfiducia alla difficoltà da parte del mediatore di inserirsi in dialoghi dinamici, in varie lingue, avendo a disposizione pochissimo tempo, non è difficile capire quanto delicate e complicate siano queste situazioni comunicative e umane. Infine bisogna sempre considerare quanto l'impossibilità di comprensione, sia dei migranti fra loro che dei mediatori con i migranti, provochi un'enorme frustrazione generale. Riflettiamo allora sul dispendio di energie fisiche e psicologiche che chiunque a bordo della nave è disposto a cedere per il bene altrui.

È importante evidenziare quanto sia scrupolosa e mirata la scelta del personale. Tuttavia non dobbiamo pensare che sia necessaria una formazione molto stringente perché ad essa è sempre preferita, perlomeno sulla Sea-Watch, una sana attitudine al volontariato, inteso come aiuto e solidarietà in circostanze al limite, e preferibilmente dell'esperienza pregressa. Rimane comunque a discrezione della ONG stessa la scelta di ogni candidato.

## 2.3 L'esempio di Eucrante

Come già abbiamo potuto vedere, l'altra organizzazione che ho preso in considerazione per lo sviluppo del discorso attorno alla figura dei mediatori linguistici è Eucrante. La sua peculiarità è che opera su terra e assiste i migranti offrendo una molteplicità di servizi di fondamentale importanza per l'integrazione dei migranti all'interno della cittadinanza. Contattando la responsabile della cooperativa sono potuta arrivare ai mediatori linguistici che operano all'interno dei progetti che a cui Eucrante si dedica. Di seguito riporto le tre interviste fatte ai mediatori con annesse considerazioni e riflessioni personali. Per mantenere una certa coerenza argomentativa ad ogni domanda seguiranno le tre risposte degli intervistati. L'ordine rimane sempre lo stesso: il primo a rispondere è Mustapha dal Gambia, la seconda Marcela dal Messico e la terza Nataliya dall'Ucraina.

### 2.3.1 Le interviste

1. Che tipo di formazione ha (formazione linguistica, formazione universitaria, corsi ad hoc per il Terzo settore)?

a) Ho frequentato la scuola primaria e secondaria in Gambia, poi ho avuto il *Baccalauréat*, diploma per entrare in università. Ho preferito andare all'università di Dakar in Senegal, dove ho studiato filosofia per quattro anni. Dopo essermi laureato sono tornato in Gambia e ho insegnato francese per qualche anno poi sono venuto in Italia.

b) Sono messicana e vivo in Italia da 20 anni, mio marito è italiano. In Messico ho studiato musica ma non ho terminato gli studi purtroppo. Quando sono arrivata qua, nel 2000 ho fatto il primo corso da mediatore culturale che all'epoca si chiamava facilitatore interculturale. Quando mi è stato proposto non sapevo nemmeno cosa fosse, mi è stato detto che il lavoro consisteva nel dare supporto agli immigrati a inserirsi nel contesto sociale, culturale, economico. Essendo anche io immigrata ho capito che era adatto a me. Inizialmente io e mio marito volevamo lavorare con la musica ma non ci siamo riusciti. Grazie alla mediazione ho potuto però conciliare le due cose. Il lavoro da mediatrice non include solo la lingua e la cultura ma anche musica e manifestazioni culturali. Una volta terminato il corso ho fatto uno

stage con *ETNOS*<sup>26</sup>, un'associazione di donne immigrate che, attraverso sportelli informativi, aiutavano altre donne straniere a integrarsi in Italia. Nel 2007 ho ottenuto la qualifica superiore del mediatore interculturale a livello europeo e grazie a questa ho fatto un stage alla CISL di Rimini con un'altra associazione, *ANOLF - oltre le frontiere*<sup>27</sup>. Qui però lavoravo come operatrice interculturale perché avevo a che fare con una sola persona alla volta mentre il mediatore interculturale media fra due persone, facilitando la comunicazione tra loro. Inoltre facevo parte di un progetto con l'associazione *Todo Color*<sup>28</sup> in carcere, sportello informativo rivolto ai detenuti stranieri in cui essi venivano per contattare gli avvocati, il prete, la famiglia ecc. Attualmente continuo a fare corsi di aggiornamento.

c) Sono nata in Ucraina quando faceva ancora parte dell'Unione Sovietica, ho frequentato la scuola statale e il liceo pedagogico, mi sono laureata in Russia e sono maestra di scuole elementari, posso anche insegnare al liceo. Nel 2000 sono arrivata in Italia, mi sono diplomata alla scuola per mediatori interculturali, riconosciuta dall'Unione Europea. I corsi di aggiornamento sono importantissimi, ne ho fatti tanti di russo L2, di italiano, per il bilinguismo, per lavorare nelle carceri, con gli assistenti sociali, alla Caritas e per la tutela dei minori. Ho inoltre attestati di lingua inglese e per il computer. Ho in programma di prendere un diploma che si chiama РКИ (Русский как иностранный, russo per stranieri) per insegnare russo.

## 2. Quali lingue parla?

a) Inglese, francese, uolof, mandinka e italiano.

b) Spagnolo lingua madre, italiano. Lavoro con l'area latino-americana. Essendo io messicana non faccio solo mediazione linguistica ma anche culturale, perché conosco questa cultura e vivo da tanto in Italia. Negli anni 2000 cercavano molto i mediatori di origine straniera perché

---

<sup>26</sup> <https://www.meltingpot.org/Etnos-Associazione-interculturale-di-donne-immigrate.html#.X1D5CudxfIU>, visionata il 03.09.2020

<sup>27</sup> [http://www.anolf.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1&Itemid=2](http://www.anolf.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=2), visionata il 03.09.2020

<sup>28</sup> <https://www.meltingpot.org/Rimini-Todo-Color-associazione-multiculturale-per-1.html#.X1D4a-dxfIU>, visionata il 03.09.2020

la mediazione era indirizzata non soltanto verso la conoscenza della lingua ma anche della cultura. Quindi noi immigrati eravamo molto richiesti.

c) Parlo ucraino e russo a livello madrelingua, italiano e sto perdendo l'inglese non parlandolo mai.

3. Di che tipo di comunicazione si occupa? (mediazione linguistica /soprattutto traduzione/ soprattutto interpretariato/ entrambi, ...)

a) Con Eucrate lavoro per diverse istituzioni, psicologi, psichiatri, avvocati, tribunale, anti-tratta, quindi mediazione linguistica e culturale. Non collaboro solo con ragazzi gambiani ma quasi con tutti coloro che provengono dall'africa occidentale, tranne Somalia ed Eritrea perché non parlano né inglese né francese. Ogni tanto mi capita di fare traduzioni in lingua uolof, anche durante l'emergenza del Corona virus.

b) Mi occupo non solo di interpretariato ma anche di traduzioni, per il carcere in particolare. La prima traduzione che ho fatto sono state appunto le regole del carcere, mio marito che è italiano mi ha aiutata molto. In questo periodo però più che altro mi dedico all'interpretariato.

c) Più che altro mi occupo di mediazione culturale, con varie associazioni e progetti. In provincia ad esempio c'era il *Servizio per Lei*<sup>29</sup> e offrivamo assistenza anche alle *donne del parco Cervi*, il luogo di ritrovo delle ucraine a Rimini e anche motivo di vergogna perché si stendevano per terra, bevevano, mangiavano, facevano i loro bisogni e anche sesso nei cespugli. Dovevamo tirarle fuori da questa situazione. Il *servizio per lei* includeva anche sportelli per anti-stalking, antidiscriminazione, psicologa, avvocato, consulenze ecc. Era un servizio completamente dedicato alle donne, non solo straniere. Con il progetto *orizzonte* ho lavorato per la tutela dei minori, in carcere e nelle scuole. Attualmente collaboro con Eucrate e mi occupo proprio di mediazione linguistica, inserimento scolastico e integrazione delle famiglie. Appena arrivate in Italia non conoscono

---

<sup>29</sup> <https://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/guida-ai-servizi/sportello-lei-servizi-positivi-alle-donne#:~:text=Il%20servizio%20C3%A8%20nato%20nel%202005%2C%20si%20rivolge,vuole%20aiutare%20le%20donne%20italiane%20e%20migranti%20a%3A>, visionata il 03.09.2020

la lingua e non sanno come muoversi per quanto riguarda burocrazia e scuola. Per questo li accompagno e traduco per loro.

A volte lavoro per il progetto *Casper*<sup>30</sup>, che è regionale, faccio delle traduzioni, correzioni, revisioni di poster.

Seguo inoltre i richiedenti asilo, di solito sempre casi difficili, anche alla Caritas lavoro per casi complessi di persone che hanno a che fare con l'Interpol. Ora capita sempre più di rado perché le risorse economiche sono state ridotte notevolmente. Ho tolto la mia disponibilità da molti servizi, come il pronto soccorso, il tribunale, perché la paga è stata dimezzata e non sentivo più apprezzato il mio mestiere, non era riconosciuto come vorrei. Ora mi chiamano solo i privati, gli avvocati di solito.

Ho seguito un caso molto interessante di una bambina di sette anni, la maestra mi ha fatto vedere un suo disegno che raffigurava un fiore con il viso arrabbiato che teneva in mano altri due fiori con la stessa espressione. Da questo ho percepito la rabbia della bambina, ho notato inoltre che aveva tutte le matite morsicate, era molto arrabbiata. Stando con lei a lezione e traducendo per lei ho capito perché, non riusciva a capire le favole, le battute che faceva la maestra o i suoi compagni, si sentiva fuori luogo. Ho deciso perciò di farle raccontare una favola e ho preparato delle attività correlate. I bambini italiani non comprendevano nemmeno una parola, ma sono riusciti a capire i sentimenti di frustrazione ed emarginazione che provava ogni giorno. A fine progetto mi ha regalato un disegno, sempre una margherita ma dai petali arcobaleno, con il suo nome, Cristina, e un bel sorriso. In questi casi bisogna scoprire cosa turba l'assistito e mettersi dalla sua parte, dimostrandogli di non essere contro di lui. Una volta svolto il lavoro è solo questione di tempo, l'assistito inizierà a comprendere la lingua, parlando e partecipando attivamente. Alcuni stranieri però non vogliono sentirsi parte dell'Italia, rimangono ancorati al "da noi" e "da voi". Anche se vivono qua da tanti anni non si sentono e non si sentiranno mai parte di questo Paese. L'italiano non si rende conto di com'è per uno straniero inserirsi nella comunità, non basta aver viaggiato per poter capire questo sentimento, bisogna vivere all'estero. Adesso se io vado in Ucraina mi sento una turista, visito e scopro il mio Paese con occhi diversi. L'Italia è il paese più bello del mondo ma quando si tratta di

---

<sup>30</sup> Progetto regionale finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) del Ministero dell'Interno destinato a cittadini/e di Paesi Terzi del nostro territorio. Il progetto sostiene per un anno una équipe di supporto transculturale costituita da una consulente legale e da un'operatrice sociale che svolgeranno attività di supporto all'integrazione di persone in carico ai Servizi e di consulenza ai Servizi stessi. <http://www.ascinsieme.it/index.php/it/news/view/meeefba9ee>, visionata il 03.09.2020

burocrazia e vita di tutti i giorni non è tutto roseo. Prima di partire la vita in Italia viene descritta da tutti semplice, tutto ci viene dato e regalato ma non è vero. In realtà è un circolo chiuso perché per avere il permesso di soggiorno, devi avere il contratto, non in nero come spesso succede. Ultimamente la situazione è migliorata ma 20 anni fa c'erano molte morti bianche dei muratori, cadevano e non erano assicurati, non avevano protezioni, contratto, non avevano niente. Purtroppo ho mandato in Ucraina tanti ragazzi morti in questo modo che non avevano nemmeno i soldi per pagare la bara. Però se qualcuno ha dato un lavoro a queste persone è perché ci sono mestieri che gli italiani non vogliono più fare e questo succede in tutto il mondo, anche gli italiani sono emigrati a loro volta. Arriverà un momento magari in cui anche in Ucraina sarà così.

#### 4. Da quanto tempo lavora come mediatore/mediatrice?

a) Ottobre 2017.

b) Dal 2000. La lingua spagnola non è tanto richiesta infatti anni fa lavoravo di più. Purtroppo più passa il tempo meno sono i fondi stanziati per l'immigrazione.

c) Dal 2006. Ho iniziato perché mia figlia ha scritto un tema su di me e la maestra, dopo averlo letto, mi ha contattata e mi ha proposto di partecipare al progetto *orizzonte*. Ho iniziato quindi a lavorare a scuola per l'inserimento di ragazzi stranieri nelle classi. Adesso collaboro con Eucrate perché dopo 10/15 anni i fondi per *orizzonte* sono stati ridotti e l'associazione ha smesso di fare attività. In carcere prediligono i mediatori italiani che si sono formati in questi anni e quindi non chiamano più noi stranieri. Dallo scioglimento dell'associazione però i privati hanno iniziato a contattarmi perché italiani formati e con esperienza non ne trovavano. Un altro problema, che in realtà è per noi vantaggioso, è che gli stranieri preferiscono parlare con i propri connazionali perché si sentono capiti e appoggiati, come se vedessero gli italiani contro di loro. Questa è una barriera psicologica importante da non sottovalutare, infatti si aprono di più se vedono qualcuno come loro. Ho partecipato anche a un progetto che si chiama *la via che non ti svia*<sup>31</sup>, per aiutare i ragazzi nella scelta della scuola superiore adatta a loro. Spesso i giovani in questione, avendo madri che lavorano come donne delle pulizie o badanti

---

<sup>31</sup> <https://www.ilmillepiedi.it/2015/06/11/la-via-che-non-ti-svia-diversita-talenti-inclusione/>, visionata il 03.09.2020

che non hanno avuto la possibilità di studiare, non prendono nemmeno in considerazione di poter studiare ed essere come gli altri. Quando chiedo dove studino i figli alle mie amiche mi rispondono: “Ah dove sono tutti i nostri!”, come se ci fosse un’etichetta con scritto *nostri* e *vostr*i. Il mediatore serve anche a togliere questi pregiudizi e stereotipi. Se un ragazzo è bravo e si impegna non importa di che colore sia la sua pelle o da dove venga. Il mediatore è colui che toglie le etichette, che è convinto della tesi che sostiene e si fa vedere dalla parte dell’assistito.

5. Quali sono le difficoltà che ha riscontrato all’inizio e quali riscontra tuttora?

a) Il problema maggiore per me è definire il ruolo del mediatore. È un mediatore culturale, un interprete, un traduttore? Non riesco a capire. Ad esempio, è difficile rimanere neutrale durante una mediazione quando un ragazzo racconta qualcosa che ho vissuto anche io; allora non posso limitarmi a tradurre, sento le stesse sue emozioni, la fatica, il dolore. Non posso astrarmi, prendo la cosa troppo sul personale. Io sono frutto del barcone, se devo mediare mentre l’assistito racconta il suo viaggio dalla Libia verso l’Italia rivedo il mio. Quello che mi ha spinto a lasciare questo lavoro sono stati i colloqui che non sono andati a buon fine. Dopo aver svolto il mio lavoro al meglio non sopportavo che poi gli assistiti non ottenessero ciò di cui avevano bisogno dall’avvocato, dallo psicologo ecc. Io sono stato pagato ma il mio lavoro non è servito a niente. Capita anche di parlare con l’avvocato subito dopo il colloquio e allora non si è più solo il traduttore, bisogna spiegare proprio la storia di quel ragazzo per aiutare l’avvocato ad avere una “proiezione” della sua realtà. Ho fatto corsi online su l’“immigrazione dinamica” e altri corsi a Savignano. Ancora però non mi è chiaro perché quando facevo formazione online si diceva che il traduttore ha dei punti da rispettare durante un colloquio come l’imparzialità. Una delle difficoltà è anche dover capire in che posizione stare e anche tradurre non parole ma concetti. Il problema però è che traducendo il concetto non si traduce il tutto, qualcosa viene sempre tralasciato. Questo accade in una frazione di secondo. Inoltre il mediatore deve avere dei bagagli intellettuali e culturali per comprendere al meglio l’assistito. Ad esempio ho fatto un colloquio con *anti-tratta* per un ragazzo gambiano che parlava di “SUSU” in mandinka, in senegalese si traduce con “TUCH” o “NAT”. Si tratta della cassa comune delle donne che fanno il mercato e che utilizzano per chi ne ha bisogno in un determinato momento. Questo ragazzo è uscito dal suo paese usando i soldi della madre del SUSU e *anti-tratta* non capiva dove li avesse presi. Ho cercato di parafrasarlo come cassa comune ma non mi è stato possibile, non esistendo un termine analogo

in italiano. Un altro problema che possiamo comprendere guardando la Storia è che gli europei han sempre ragionato sull'universalità, una lingua e una cultura comune. In Africa questo non esiste, ci sono 4000 lingue, e per affermare l'esistenza di una filosofia africana sono state analizzate ben 231 di queste insieme a culture, etnie e svariati modi di vivere e pensare. Inoltre non abbiamo una lingua scritta comune però ci capiamo lo stesso. Questo gli europei faticano a capirlo. Quindi il mediatore si trova in una società che pensa all'universalità senza capire l'altro e lui che è europeo ha già un sistema precostituito. Lo straniero deve inserirsi in quel sistema ma l'italiano, che è parte del sistema, non lo può capire. Per questo interviene un mediatore linguistico che si pensa sia una sorta di "ponte" culturale. Tutto ciò, tuttavia, non credo sia un buon esempio dato che lo spazio fra i due estremi del ponte non è fisico ma puramente culturale. Perciò il mediatore non è un ponte, facilita le cose, ma non è colui che detta legge. Infatti in una mediazione io non posso far capire al 100% la storia di un ragazzo, posso soltanto facilitare la comunicazione per aiutare le istituzioni italiane a fare delle "proiezioni" sulla vita di quel ragazzo.

b) Il problema principale è che la lingua spagnola è sempre stata poco richiesta e adesso lo è ancor meno. Perciò le risorse economiche sono sempre minori! Grandi difficoltà non ne ho per quanto riguarda la lingua; posso mediare tranquillamente con i diversi paesi che parlano lo spagnolo. Diciamo che il problema è che di sola mediazione non si può vivere, infatti io dipendo economicamente in gran parte da mio marito.

c) La difficoltà principale è mantenere la distanza, perché l'assistito è straniero come me, però io sto svolgendo il mio lavoro, sono un professionista e non posso dare il mio numero di telefono altrimenti mi chiamerebbero di continuo. Alcune persone istruite e formate capiscono come devono comportarsi. Se vado in Ucraina ad esempio ed entro in un ufficio non dò confidenza perché non sono di fronte ad un amico ma ad una persona che sta svolgendo il suo lavoro. Spesso mi sento dire: "Ma se non ci aiutiamo fra di noi!", come se fossi obbligata ad aiutarli sempre. Oppure faccio una traduzione e non mi pagano. Il mio lavoro è questo, non posso fare favori a nessuno. I russi poi sono agitati, non come gli africani che sono tranquilli. Queste sono particolarità di ogni paese del mondo che bisogna sempre tenere in considerazione. Quando i russi entrano nei negozi non salutano, ma non perché sono

maleducati, semplicemente in Russia non si usa farlo. Questo è legato al fatto che ci sono tanti grandi magazzini o centri commerciali. Come se entrassi a *Le Befane*<sup>32</sup> e ti salutassero tutti.

6. Pensa che un corso di formazione specifico la potrebbe aiutare a svolgere al meglio questo lavoro?

a) Assolutamente Sì.

b) Sono sempre utili, non si finisce mai di imparare. Dipende dalle problematiche che vanno sorgendo. Gli ultimi che abbiamo fatto sono sulla violenza sulla donna, sull'immigrazione. Ci sono sempre corsi che riguardano gli stranieri, in base a come cambia la società.

c) Bisogna sempre aggiornarsi.

7. Svolge altre attività oltre al mediatore linguistico?

a) Sono un operatore sociale, lavoro con i migranti, seguo un paio di case, una a Poggio Torriana e una a Santarcangelo<sup>33</sup>. Non sono formato professionalmente per questo lavoro, il bagaglio culturale che ho mi aiuta, l'esperienza del viaggio, la vita in Africa. Io sono il "prodotto del barcone" e lo dico sempre per dimostrare che non siamo stupratori e non siamo spacciatori, siamo persone normali.

b) Ogni tanto canto con degli amici. Faccio parte di *Vite in transito*<sup>34</sup>, associazione di donne immigrate in cui svolgo attività a livello di volontariato.

c) Sono molto impegnata con l'associazione *Mondo Pacifico*<sup>35</sup>, insegno russo ai bambini nati in Italia ma con genitori misti, basta che uno dei due parli russo. Si chiama Weekend School e se i genitori ritengono importante insegnare loro la dottrina, i grandi classici e la cultura russa li mandano da noi. Inoltre essere bilingue è un grande privilegio, ci si adatta meglio a qualsiasi situazione perché fin da bambini si è abituati a pensare in due lingue e si riesce più

---

<sup>32</sup> Grande centro commerciale a Rimini.

<sup>33</sup> Poggio Torriana e Santarcangelo sono località nell'entroterra Romagnolo.

<sup>34</sup> <http://www.viteintransito.it/>, visionata il 03.09.2020

<sup>35</sup> <http://www.arcirimini.it/circoli-arci/>, visionata il 03.09.2020

facilmente a risolvere problemi, si trova sempre un'alternativa. Il nostro cervello si abitua a lavorare in “direzioni” diverse in base alla quantità di lingue conosciute. Anni fa si pensava che i bambini bilingui iniziassero a parlare più tardi rispetto agli altri, ovviamente questo pregiudizio è stato smentito scientificamente. Ho frequentato tanti forum sul bilinguismo, in particolare quelli sulla lingua russa, alcuni a Bologna, altri a Roma e in altre città. Insegno in questa scuola già da 6 anni, una filiale è a Rimini in via Bruno Tosi presso *la Casa dell'Intercultura* dove fanno lezioni di italiano per stranieri gratuitamente e dove si ritrovano molte associazioni. Organizziamo progetti a tema, feste popolari, giornate della cultura e delle letture per far conoscere loro gli scrittori più famosi, canzoni, balli e anche lavori manuali. Penso i bambini stiano perdendo la manualità, preferiscono i cellulari e il cervello ne risente. Abbiamo più di 60 alunni dai 4 anni e mezzo fino a 12 anni, divisi per età. Ogni classe ha un programma diverso e sono divisi tra Rimini e Gabicce, dove si trova l'altra filiale. Insegnare in questa scuola mi ha aiutato molto anche nel lavoro di mediatore. La preparazione alle lezioni, soprattutto, mi ha fatto scoprire tante cose sul mondo e sul mio Paese pur rimanendo in Italia. Questo perché devo sempre aggiornarmi e informarmi. Non voglio fare figuracce!

### 2.3.2 Considerazioni

L'ascolto e la stesura delle risposte di Mustapha, Marcela e Nataliya sono stati di grande ispirazione e mi hanno aiutata a capire meglio il ruolo del mediatore linguistico nella città di Rimini e più in generale nel nostro Paese. Ognuno di loro ha avuto esperienze diverse in contesti e con persone diverse. Nonostante questo si possono trovare dei punti comuni sui quali riflettere e interrogarsi riguardo a questa delicata professione sempre più importante nella società di oggi.

Come emerge dalle interviste non c'è una formazione specifica per nessuno dei tre candidati ma essa dipende dal contesto di provenienza e dalle scelte dei singoli. Ciò che li accomuna è che il percorso svolto è sempre stato in continuo mutamento, mai passivo ma dinamico e altamente stimolante, aderente ai cambiamenti della società. Gli intervistati si occupano di comunicazione ad ogni livello, da quello linguistico a quello psicologico a quello puramente pragmatico, da traduzione a interpretariato. In questo lavoro bisogna mantenere il focus sulle necessità dell'assistito e di conseguenza plasmarne la comunicazione, non è quindi qualcosa di prettamente formale ma soprattutto umano. Questo si capisce chiaramente quando Nataliya parla di Cristina, la ragazzina con cui ha lavorato per l'inserimento a scuola. Ogni persona ha bisogno di un approccio diverso e il

mediatore linguistico deve essere attento e capire quale sia il migliore. La comunicazione quindi va di pari passo con la sensibilità da usare nei vari contesti, anche ad esempio quanto gli assistiti percepiscono ancora una profonda disparità etnico-sociale.

La pratica della mediazione linguistica per scopi sociali non è cosa recente e le motivazioni per le quali i mediatori in questione hanno iniziato a svolgere tale attività sono tendenzialmente legate a esperienze di vita vissuta. È emblematico il caso di Nataliya che si è approcciata al mondo della mediazione spinta dall'insegnante della figlia, dopo la correzione di un suo tema.

Molto interessanti le difficoltà riscontrate dagli intervistati: dal definire il ruolo stesso di mediatore linguistico, mutevole e dinamico, al mantenere un certo distacco emotivo dalle situazioni di lavoro. Abbiamo l'esempio di Mustapha, il quale ha smesso di praticare questa professione proprio per l'eccessivo coinvolgimento personale durante le mediazioni e per i colloqui fallimentari che gli assistiti hanno affrontato, appesantiti dalla burocrazia. Per Nataliya invece non è tanto problematico il distacco dalle situazioni quanto quello dai singoli assistiti, facendo fatica a mantenere la giusta distanza tra sé e chi si trova di fronte.

A questo si aggiungono le problematiche economiche e le scarse possibilità lavorative per alcune combinazioni linguistiche poco richieste in questo periodo.

Mi colpisce l'esempio di Mustapha che spiega come sia estremamente difficile comunicare molti termini e concetti che si esprimono diversamente nelle stesse regioni africane e non hanno corrispettivi nella nostra cultura e lingue europee. Questo provoca in lui frustrazione e senso di impotenza ma spesso stimola anche il mediatore a trovare una soluzione per aggirare l'ostacolo.

Di grande ispirazione è constatare e sapere che gli intervistati associano al lavoro di mediazione altri interventi di volontariato in diverse associazioni cercando di mantenersi aggiornati sulle continue dinamiche della mediazione nei vari aspetti sia linguistici che psicologici.

## Conclusioni

Cercherò di esprimere a parole quello che le esperienze vissute e raccontate mi hanno lasciato nella scrittura di questo elaborato anche se, per l'importanza, la serietà e la vastità dell'argomento non basterebbero queste poche righe.

Un elemento che tengo a sottolineare è il gran numero di ONG presenti sul nostro territorio che operano sia via mare che sulla terraferma (come emerge anche dalle interviste di Eucrante) di cui i cittadini spesso non sono a conoscenza. Sarebbe bello se tutti avessero la possibilità di conoscerle più da vicino per toccare con mano quanto sia delicata la questione sull'immigrazione, tema centrale in questo periodo storico.

La prima cosa che ho capito della professione del mediatore linguistico è che è una figura fondamentale nella società per favorire l'integrazione degli immigrati ma purtroppo viene ancora spesso sottovalutata. Gli intervistati infatti sono stati tutti entusiasti di poter raccontare la loro professione data la curiosità e l'ammirazione in me molto evidenti. Di norma infatti sono figure poco seguite o considerate dalle istituzioni, sia a livello regionale che a livello nazionale, nonostante il ruolo cardine che svolgono all'interno delle comunità cittadine o in acque internazionali. Dalle interviste dei mediatori della cooperativa Eucrante emerge appunto che il compenso economico non è proporzionato alla quantità e soprattutto alla qualità di lavoro svolto; bisognerebbe riconoscere loro la fatica e l'impegno con un più adeguato salario. Non di rado si tratta di figure, come abbiamo potuto vedere in certi punti delle interviste, che con i soli guadagni da mediatori non riuscirebbero a sopravvivere a livello economico.

Importante evidenziare il fatto che praticare la professione di mediatore linguistico non richiede necessariamente una formazione particolare ma, allo stesso tempo, non può essere svolto da chiunque. Come si evince dalle interviste i mediatori hanno background, attitudini, mentalità e idee completamente diverse. Colpisce quanto sia duro il lavoro che svolgono soprattutto considerando che non si limita quasi mai alla sola assistenza linguistica, già comunque di per sé complicata se pensata in situazioni emergenziali. Essi vivono quotidianamente situazioni fuori dall'ordinario accumulando stress e subendo forti pressioni, pertanto è naturale auspicarsi che proprio a loro che mettono la solidarietà e l'aiuto al primo posto sia necessario riceverne di conseguenza. Pensiamo all'equipaggio della Sea-Watch e a che livelli di sopportazione emotiva e psicologica, senza considerare anche quella fisica, siano portati nei numerosissimi salvataggi in mare.

La peculiarità di questa attività, da quel che ho potuto intuire, è che le mansioni svolte non sono mai monotone, ma ogni giorno si vivono situazioni e momenti di grande intensità, uno diverso dall'altro. Ciò si evince dalle descrizioni delle esperienze vissute dai mediatori. Non è sicuramente un lavoro seriale, bisogna continuamente reiventarsi e avere spirito di adattamento, tenacia e una discreta dose di creatività.

Nell'intervistare tutte queste persone ho percepito anche come si sviluppi in loro una profonda empatia, mai scontata e difficile da trovare generalmente, data sicuramente dal fatto che hanno continuamente a che fare con individui provati da molteplici peripezie.

Nonostante le infinite difficoltà viscerate sia nelle interviste che nelle considerazioni fatte, è stato per me molto gratificante vedere di persona (via Skype o davanti a un caffè) come nei loro occhi si legge l'istinto alla solidarietà verso gli altri che dovrebbe accomunarci tutti e che purtroppo molto spesso, in un mondo in cui troppe volte si pensa solo al profitto, è difficile da trovare. Esiste in loro un'umanità sotterranea, fatta di gesti e atti di quotidiano coraggio, che non cerca consenso e nemmeno visibilità, ma che, con la potenza di una ricerca costante di equità e giustizia, illumina dal basso la superficie di un mondo che troppe volte volta le spalle a chi chiede soltanto una mano per potersi rialzare.

## Sitografia

[http://www.anolf.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1&Itemid=2](http://www.anolf.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=2), visionata il 03.09.2020

<http://www.arcirimini.it/circoli-arci/>, visionata il 03.09.2020

<http://www.ascinsieme.it/index.php/it/news/view/meeefba9ee>, visionata il 03.09.2020

<http://www.cooperativaeucrante.it/carta-dei-servizi/>, visionata il 17.08.2020

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Areetematiche/PaesiComunitari-e-associazioniMigranti/Pagine/mappatura-associazioni.aspx>, visionata il 17.08.2020

<http://www.viteintransito.it/>, visionata il 03.09.2020

<https://advocatesabroad.org/about>, visionata il 17.08.2020

<https://antennemigranti.it/chi-siamo/>, visionata il 09.07.2020

<https://baobabexperience.org/chisiamo/#:~:text=BAOBAB%20EXPERIENCE%2C%20attraverso%20la%20rete%20di%20volontari%20e,e%20iniziare%20a%20far%20parte%20di%20questa%20esperienza>, visionata il 17.08.2020

<https://dirtygirlsoflesvos.com/>, visionata il 17.08.2020

<https://kiron.ngo/en/>, visionata il 17.08.2020

<https://mission-lifeline.de/ueber-uns/>, visionata il 17.08.2020

<https://sea-eye.org/informieren/alan-kurdi/>, visionata il 17.08.2020

<https://sea-watch.org/it/#!/chisiamo>, visionata il 17.08.2020

<https://sea-watch.org/projekt/moonbird/>, visionata il 17.08.2020

<https://sea-watch.org/projekt/sea-watch-3/>, visionata il 17.08.2020

<https://sea-watch.org/projekt/sea-watch-4/>, visionata il 17.08.2020

<https://sosmediterranee.it/chi-siamo/>, visionata il 17.08.2020

<https://translatorswithoutborders.org/about-us/>, visionata il 17.08.2020

<https://translatorswithoutborders.org/our-work/crisis-response/#:~:text=The%20Words%20of%20Relief%20model%20has%20since%20been,in%20the%20Caribbean%20and%20southern%20USA%20in%202017>, visionata il 17.08.2020

<https://translatorswithoutborders.org/our-work/kenya/>, visionata il 17.08.2020

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Lost-for-Words.pdf>, visionata il 17.08.2020

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Putting-language-on-the-map.pdf>, visionata il 17.08.2020

<https://www.comune.rimini.it/comune-e-citta/comune/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/guida-ai-servizi/sportello-lei-servizi-positivi-alle-donne#:~:text=Il%20servizio%20%20C3%A8%20nato%20nel%202005%20C%20si%20rivolge,vuole%20aiutare%20le%20donne%20italiane%20e%20migranti%20a%3A>, visionata il 03.09.2020

<https://www.facebook.com/soserm>, visionata il 17.08.2020

<https://www.ilmillepiedi.it/2015/06/11/la-via-che-non-ti-svia-diversita-talenti-inclusione/>, visionata il 03.09.2020

<https://www.lighthouse-relief.org/ourstory>, visionata il 17.08.2020

<https://www.meltingpot.org/Etnos-Associazione-interculturale-di-donne-immigrate.html#.X1D5CudxfIU>, visionata il 03.09.2020

<https://www.meltingpot.org/Etnos-Associazione-interculturale-di-donne-immigrate.html#.X1D5CudxfIU>, visionata il 03.09.2020

<https://www.meltingpot.org/Rimini-Todo-Color-associazione-multiculturale-per-1.html#.X1D4a-dxfIU>, visionata il 03.09.2020

[https://www.ngoadvisor.net/ong?fbclid=IwAR10HL1oUzcflsyHMHqCaevcha7w2Iof8peR1A\\_4g7vKnI-HYdrVGrVBDkY](https://www.ngoadvisor.net/ong?fbclid=IwAR10HL1oUzcflsyHMHqCaevcha7w2Iof8peR1A_4g7vKnI-HYdrVGrVBDkY), visionata il 17.08.2020

<https://www.openarms.es/it/chi-siamo>, visionata il 17.08.2020