



LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEL CONTRASTO ALLA VIOLENZA DI GENERE cultura, rete e mediazione

**Il corso è organizzato da
Regione Emilia-Romagna e ANCI Emilia-Romagna**

IL RUOLO DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Ajna Galicic
Servizio mediazioni
Coop. Sociale Arca di Noè

Codice operativo per interventi di mediazione interculturale

- Codice adottato dal Comune di Bologna e da Asp Città di Bologna per la realizzazione delle attività specifiche di mediazione interculturale (profilo di qualifica del mediatore inter-culturale, RER, atto.1372 del 07/03/11) che delinea:
 - Le **capacità**
 - Le **conoscenze**
 - Le linee guida per un buon colloquio di mediazione: il setting

La mediazione interculturale

Facilita la relazione tra la persona straniera e la società di accoglienza sia in situazioni ordinarie che di emergenza attraverso interventi di mediazione linguistico-culturale che possano connettere le diverse culture per:

- **orientare** (servizi, uffici amministrativi) promuovendo un corretto accesso ai servizi
- **prevenire** situazioni di conflitto – favorire il dialogo
- **avvicinare** e spiegare contesti/concetti culturali
- **individuare** bisogni

Le capacità

- **Comprendere il linguaggio, le espressioni culturali e sociali** (modi di dire, i dialetti) e i significati della comunicazione verbale e non verbale – *La lingua porta con sé una precisa rappresentazione del mondo*
- **Individuare gli ostacoli linguistico – culturali** che impediscono e rendono problematica la relazione comunicativa (*es: come tradurre vittima di tratta? Spiegare le parole inesistenti o parole con connotazione negativa*)

Le capacità

- **Interpretare i codici culturali** dei soggetti coinvolti nella relazione al fine di facilitare lo scambio comunicativo e l'insorgere di incomprensioni (*sguardo basso*).
- **Osservare** dettagli o elementi del linguaggio non verbale (gesticolazione, mimica) che possono nascondere indicatori di violenze subite (*abbassare la testa*); capacità di gestire la propria comunicazione non verbale

Le capacità

- **Essere neutrali e imparziali - sospendere il giudizio-**
abbandonare i propri valori sociali – culturali – religiosi:
nei colloqui delicati le donne in particolare hanno spesso
più paura del giudizio delle proprie connazionali che
dell'operatrice italiana (*es. il velo, relazioni extraconiugali /
tradimento, uso del proprio corpo con determinati obiettivi*)

Le conoscenze

- Conoscere le usanze e codici culturali del proprio paese (conoscenze antropologiche) soprattutto rispetto alle **relazioni tra il mondo femminile e quello maschile**

(Es.: la cultura è matrilineare o patrilineare? che cosa sarebbe chiamata la donna a fare nel proprio paese in determinate situazioni ?

è normalizzata la violenza come metodo educativo? gli uomini capo famiglia hanno il diritto di fare scelte al posto delle donne?

fenomeni rituali / religiosi influenzano fortemente le scelte delle donne?

Il corpo «sociale» della donna etc).

Le conoscenze

Studiare = non dare per scontata la conoscenza del proprio Paese

- per leggere i codici culturali e ad facilitare l'operatrice nell'interpretazione di comportamenti senza fraintendere (utile anche nella fase post colloquio),
- per creare una base di fiducia reciproca e connessione tra la persona straniera e la mediatrice – base per l'apertura/empatia
- richiamare i contesti di origine può servire strategicamente per supportare l'emersione di determinate tematiche

Le conoscenze

- Conoscere **la rete territoriale dei principali servizi pubblici** e privati e delle risorse utili al contrasto della violenza di genere
 - per orientare ed indicare come chiedere aiuto (come dare risposta al problema e per non sentire lo stesso smarrimento)
- Conoscenza del fenomeno specifico della violenza di genere e tratta di esseri umani ai fini dello sfruttamento sessuale in Italia e nel proprio paese (il fenomeno, gli indicatori, le ripercussioni, l'iter legale e di denuncia)

Il colloquio

Essere consapevoli di un setting preciso:
pre, durante e post colloquio.

Pre - colloquio

Importanza di trovare un momento dedicato prima del colloquio per scambio di informazioni, obiettivi, tempi, criticità, particolari aspetti culturali, vulnerabilità;

Triade: importanti le presentazioni, la contestualizzazione, la decisione della gestione del flusso delle informazioni

In questa fase si può scoprire di aver condiviso un medesimo vissuto – essere consapevoli per non cadere nel **trappola emotiva- distacco professionale**

Il colloquio

Trasparenza: esplicitare i ruoli dei presenti, il vostro ruolo professionale e l'obbligo di tradurre tutto quello che viene riportato al fine di garantire trasparenza e comprensione reciproca (ruolo neutrale); contesto protetto, **accogliente** – rispetto – protezione della privacy

Il colloquio

Bilanciare: posizionamento nella relazione comunicativa - mantenere la distanza per non entrare in simmetria e allo stesso tempo utilizzare la familiarità/empatia dell'essere connazionali - essere consapevoli per non cadere nelle trappole relazionali (es.la donna si rivolge solo a voi mentre parla, invitarla a rivolgersi all'interlocutore principale);

Aprire parentesi di facilitazione di lettura di codici culturali: necessaria esplicitazione.

Post colloquio

- **De briefing** – importante momento di condivisione con l'operatrice sull'andamento del colloquio: se avete notato atteggiamenti o indicatori particolari o se vi è parso che sono stati volutamente nascosti elementi della conversazione è il momento di esplicitarlo; tuttavia non spetta a voi nessun giudizio se non richiesto.

Il ruolo della mediatrice culturale

- **Affiancamento** dell'operatrice e collaborazione comune per il raggiungimento di obiettivi (continuità dell'intervento – la mediatrice è precipita con un ruolo importante)
- E' la figura che **rende possibile la relazione di fiducia**, spesso è solo grazie alla presenza della mediatrice che si può «scavare nel profondo» per intraprendere un percorso di superamento della condizione oppressiva

Alcune delle parole riportate dalle mediatrici:

Sei come me, sei immigrata, sei dalla mia parte

Sei nera = sei sorella e mi capisci vs

bianca = autorità, paura della denuncia

Sei africana, capisci la mia mentalità

In quanto africana, posso permettermi di spiegare che alcune cose che in Africa sono normali, qui non lo sono; detto da me ha un peso maggiore

Sentono il sostegno morale che posso dare quindi si aprono di più

Si fidano di me

