



LIBERE - TE LIRA - FREE - LI.FE. - Libert  Femminile



**Equal Li.fe** Libert  femminile - LA RISORSA DEI MEDIATORI INTERCULTURALI

# LI.FE LIBERE

**Equal Li.fe**

Libert  femminile

**LA RISORSA DEI MEDIATORI  
INTERCULTURALI**



progetto  
**Li.fe.**

---

Libertà Femminile

**La risorsa  
dei mediatori interculturali**

febbraio 2005

### **Soggetto capofila**

Provincia di Torino-Assessore alle Pari Opportunità e Relazioni Internazionali

### **Partners**

Città di Torino, Città di Moncalieri. Associazione Compagnia delle Opere,  
Associazione Gruppo Abele, Associazione Tampep O.N.L.U.S.,  
Casa di Carità Arti e Mestieri, Cicsene,  
Confcooperative Unione Provinciale di Torino,  
Ufficio per la Pastorale dei Migranti Curia Arcidiocesana, Università degli Studi di Torino

### **Comitato di pilotaggio**

APID-Associazione Promozione Donna,  
Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri,  
Confartigianato Torino, Consulta Femminile Comunale di Torino,  
Consulta Femminile Regionale del Piemonte, CGIL, CISL, UIL, CNA Torino,  
Prefettura di Torino, Procura della Repubblica di Torino, Questura di Torino, Zonta International

## INDICE SOMMARIO

### capitolo 1

<b>La mediazione interculturale: ruoli e funzioni generali</b> . . . . .	<i>pag.</i>	7
1.1. Riferimenti generali . . . . .	»	7
1.2. La situazione a Torino . . . . .	»	7
1.3. Le caratteristiche del mediatore . . . . .	»	8
1.4. Il ruolo . . . . .	»	9
1.5. Le funzioni . . . . .	»	9
1.6. Aree di intervento . . . . .	»	9

### capitolo 2

<b>La mediazione interculturale rivolta a donne vittime di tratta</b> . . . . .	»	11
---	---	----

### capitolo 3

<b>Uno strumento particolare: la Peer education</b> . . . . .	»	13
---	---	----

### capitolo 4

<b>Punti critici raccomandazioni</b> . . . . .	»	14
--	---	----

### capitolo 5

<b>La mediazione interculturale nelle azioni di prima accoglienza</b> . . . . .	»	15
5.1. Dove si colloca . . . . .	»	15
5.2. Riti e rituali . . . . .	»	15

### capitolo 6

<b>La ricostruzione del passato</b> . . . . .	»	16
---	---	----

### capitolo 7

<b>Accompagnamento in Questura e iter di regolarizzazione</b> . . . . .	»	18
---	---	----

### capitolo 8

<b>Accompagnamento nella comunità di seconda accoglienza</b> . . . . .	»	19
--	---	----

### capitolo 9

<b>Accompagnamento presso l’Ambasciata e presso i tribunali per l’ottenimento di documenti e certificati</b> . . . . .	»	20
--	---	----

### capitolo 10

<b>Riferimenti per le azioni legate al counselling finalizzato all’utilizzo dei servizi da parte della beneficiaria</b> . . . . .	»	21
---	---	----

### capitolo 11

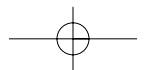
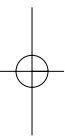
<b>L’interazione fra mediatore e tutor nell’inserimento al lavoro</b> . . . . .	»	23
---	---	----

### capitolo 12

<b>Linee di riferimento per le azioni legate all’inserimento abitativo</b> . . . . .	»	25
--	---	----

### capitolo 13

<b>Ancora alcuni spunti</b> . . . . .	»	27
---------------------------------------	---	----



## INTRODUZIONE

*Il presente lavoro raccoglie alcune riflessioni ed analisi sviluppate nell'ambito del progetto Equal LiFe-Libertà Femminile, un progetto volto a definire e sperimentare un percorso integrato di inclusione sociale e lavorativa delle donne vittime di tratta.*

*Al progetto, ed al lavoro, hanno partecipato enti ed associazioni che da anni operano in settori diversi di quel percorso di inclusione sociale, dal contatto sulla strada all'inserimento in comunità, dai primi passi di un percorso di regolarizzazione all'inserimento in una struttura abitativa, dall'inserimento in percorsi di alfabetizzazione linguistica e professionale all'avvio di un impegno lavorativo.*

*In particolare questo lavoro intende rivolgersi a tutti gli operatori e gli enti che sono impegnati in attività di mediazione interculturale, o perché vi operano direttamente, o perché usufruiscono, nell'ambito dei servizi che erogano, della risorsa di un mediatore interculturale. L'obiettivo è quello di condividere le linee di riferimento da adottare nella mediazione interculturale e nel tutoring di donne in uscita dalla tratta della prostituzione.*

*Non si tratta pertanto di un testo scientifico o di un manuale, quanto piuttosto di un lavoro di condivisione che, a partire da una riflessione sviluppata tra i partner del progetto Equal, vuole sottolineare focus di attenzione e sollecitare l'attenzione di chiunque agisca azioni di mediazione interculturale nei confronti di donne nella particolare condizione prevista dall'art. 18.*

*Sottolineiamo, in calce a questa premessa, una scelta lessicale che può servire a comprendere con precisione il testo redatto: utilizzeremo "mediatori interculturali" parlando della figura professionale in generale, e "mediatrici interculturali" quando si intende che il ruolo debba necessariamente essere svolto da una donna, in relazione con la specificità del problema affrontato.*

## capitolo 1

# La mediazione interculturale: ruoli e funzioni generali

*"Cultural mediators are a go-between who know the motivations, the customs and the codes of the dominant culture in the host country, as well as the conditions, social, ethics and the scene in which a minority group finds itself". (Brussa, 1995)*

### 1.1.

## Riferimenti generali

La figura professionale del mediatore interculturale è prevista da diversi documenti della legislazione nazionale a partire dall'art 36 della legge 40/98 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", disciplinata a livello regionale da molte Regioni italiane con disposizioni legislative proprie; è inoltre inserita da alcuni anni tra i profili professionali standard della Regione Piemonte, che la definisce così:

"Il mediatore interculturale svolge attività di collegamento tra le culture straniere e le strutture, i servizi e le istituzioni locali e nazionali collaborando alla ricerca di risposte alle esigenze di integrazione degli immigrati.

Presta la propria opera presso strutture e servizi, sia pubblici che privati (ASL, ospedali, consultori, scuole, centri di accoglienza, servizi socio assistenziali, carceri, uffici pubblici sia statali che dell'amministrazione locale ecc.)

Collabora con gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione degli interventi al fine di garantirne l'efficacia. Il mediatore interculturale fornisce la propria opera presso i soggetti pubblici e privati precedentemente citati, anche promuovendo con altri mediatori la costituzione di un'impresa di servizi in regime di cooperativa".

Sia pure con diverse sfumature, tutti i documenti pongono fra gli obiettivi generali di questa figura quelli di costruire relazioni positive,

garantire pari opportunità di accesso ai servizi, tutelare le differenze ed assicurare i diritti della presenza legale. L'incontro di una cultura diversa con la cultura italiana favorisce l'emersione dei diversi modi di concepire e vivere la realtà: attraverso la mediazione si cerca di facilitare la comunicazione e la comprensione delle diversità al fine di non emarginare e di dare a tutti le medesime opportunità di pensare, agire, di utilizzare quanto la collettività nazionale mette a disposizione a tutti. In generale, si può intendere la mediazione come processo di costruzione e di gestione della vita sociale grazie alla presenza (tra due interlocutori) di un terzo, imparziale, indipendente, che abbia come autorità solo quella riconosciuta liberamente dai soggetti interessati dalla mediazione.

### 1.2.

## La situazione a Torino

La mediazione interculturale a Torino ha una storia lunga la cui origine si può ricondurre alla fine degli anni Settanta, epoca in cui iniziavano le prime sperimentazioni informali per dare risposte al nuovo fenomeno di immigrazione promuovendo nuove forme di accoglienza.

Da quegli anni e fino al 1991 a Torino vi è stata un'esperienza molto pionieristica nel campo della mediazione stimolata e promossa dalle istituzioni pubbliche, in primis il Comune di Torino, e questo orientamento è stato pilota a livello nazionale dando coerenza a quella caratteristica tipica di Torino di essere, in questo campo, una "città laboratorio". È l'epoca in cui sono sorti e si sono professionalizzati gli sportelli socio-assistenziali del Comune di Torino e dell'I.S.I. (sportelli di informazioni sanitarie per gli immigrati operativi in accordo con le A.S.L. locali).

Questo retroterra di sperimentazione, che è durato per più di 10 anni, ha portato alla realizzazione del primo progetto di corso di "Mediatore Interculturale" grazie al coinvolgimento dell'Associazione Harambé e della Provincia di Torino. A partire dal 1991 ha avuto inizio la ricca e lunga esperienza di mediazione interculturale piemontese, una stagione di ricche sperimentazioni, fatta di elaborazioni, di formazione sul campo degli operatori che è confluita come know how nelle varie associa-

zioni, cooperative del territorio, apportando contemporaneamente linfa nuova all'interno dei vari servizi pubblici e privati specialmente nei settori dell'Assistenza e dei Servizi Socio-Sanitari per stranieri.

Nel 1996 la Casa di Carit  Arti e Mestieri ha organizzato il primo corso di qualifica professionale e pochi anni dopo (in anticipo rispetto a molte altre regioni) i percorsi di formazione professionale per mediatori interculturali sono divenuti qualifiche standard finanziate nell'ambito della Formazione Professionale Regionale. Recentemente si sono anche elaborati percorsi di specializzazione tematica sviluppati in collaborazione con l'Universit  di Torino.

La figura e il ruolo del mediatore interculturale si   venuta cos  definendo in modo sempre pi  preciso e condiviso, e, nel contempo,   cresciuta e si   consolidata la richiesta di questi professionisti in molti campi del settore pubblico e privato.

### 1.3. Le caratteristiche del mediatore

La figura del mediatore interculturale deve essere al di sopra delle parti, deve avere una buona padronanza della lingua italiana, deve avere una solida formazione culturale e conoscere i meccanismi della comunicazione, deve conoscere le modalit  di accesso ai servizi e le modalit  di espletamento delle principali pratiche, deve essere elastico nell'interpretazione del proprio ruolo.

In questa chiave di lettura il mediatore   facilitato nell'interpretazione del ruolo se, come pre-requisito, ha vissuto ed elaborato il suo percorso migratorio ed   riuscito a collocarsi in una situazione di equilibrio nell'incontro fra la sua cultura e la cultura del Paese in cui ora vive.

Oltre a queste considerazioni generali, ci sembra importante rimarcare alcuni requisiti che contribuiscono ad accrescere il livello di qualit  del ruolo professionale agito:

- **Una formazione finalizzata alla definizione e acquisizione del ruolo professionale.** Questo significa investire nella formazione di base ma soprattutto in un percorso di formazione permanente strutturato in modo tale da favorire l'acqui-

sione di consapevolezza rispetto al ruolo e all'identit  professionale e a come questi vengono declinati all'interno dei vari contesti intervento. Sottolineiamo qui l'importanza della formazione (di base e permanente) per una figura professionale molto recente e quindi pi  debole e meno tutelata di altre e che si colloca all'interno di un settore spesso poco riconosciuto qual   quello del lavoro sociale. Alla debolezza del ruolo professionale inoltre si somma spesso, per le mediatrici interculturali, la precariet  dovuta alla condizione di donna immigrata (problematiche di genere e di immigrazione).

- **La giusta distanza per una efficace relazione di aiuto.** Le persone che utilizzano questo servizio spesso cercano alleanze e connivenze con il mediatore. Questi deve avere chiaro il suo ruolo e i suoi compiti e soprattutto deve riuscire a strutturare relazioni non invischiate ed evitare triangolazioni e ambiguit . Deve essere in grado di trasmettere i messaggi in modo chiaro e corretto, di dare il necessario sostegno, di favorire un percorso di autodeterminazione nella persona con cui lavora e non di sostituirsi a lei.
- **Il riconoscimento da parte dell'équipe.** Ci sembra importante sottolineare che le équipes delle strutture residenziali e dei servizi devono imparare a riconoscere i mediatori come colleghi, con compiti e mansioni ben definiti, e a strutturare con essi rapporti di pari dignit  professionale. Ci sembra di poter affermare che oggi i mediatori interculturali siano ancora troppo spesso percepiti come soggetti deboli, professionalmente poco preparati e non come un prezioso e imprescindibile strumento per il lavoro con persone straniere.
- **La contestualizzazione dell'intervento.** Non tutti gli interventi richiedono che il mediatore sia coinvolto completamente sulla situazione della persona con cui interagisce. Una dettagliata conoscenza della storia personale, del percorso migratorio della persona che utilizza il servizio di mediazione interculturale pu  essere importante per l'efficacia degli interventi all'interno di strutture residenziali e dei servizi di accoglienza. Non lo   affatto, per

esempio, per i mediatori che svolgono la loro attività all'interno di sportelli informativi (ISI, consultori, centri per l'impiego) le quali devono avere invece una buona conoscenza della materia oggetto del loro intervento e la capacità di veicolare informazioni in modo corretto.

## 1.4. Il ruolo

Anche se il ruolo del mediatore è essenzialmente quello di favorire la comunicazione e la relazione, egli deve porsi all'esterno della relazione che si deve attivare tra operatore e utente. La sua efficacia si misura sulla base del potenziamento e incremento della relazione comunicativa e di fiducia tra le parti. Ciò significa che il ruolo del mediatore è alquanto complesso perché da una parte gli si chiede di stare un po' fuori dall'azione, dall'altra di avere un ruolo attivo e propositivo nella relazione con l'utente e con i servizi.

In un certo senso infatti, comunicare equivale anche ad interagire, ossia influenzarsi reciprocamente: quella del mediatore è un tipo di comunicazione sempre in equilibrio tra ascoltare e interpretare, tra informare e suggerire, sia nei confronti dell'utente che nei confronti del servizio.

L'aggettivo "interculturale" aggiunto al concetto di comunicazione, rimanda alla modalità di comunicare fra soggetti con retroterra culturali e linguistici differenti, mediante la quale è possibile innescare un processo che presuppone la messa in relazione, l'interazione, lo scambio, il dialogo sul piano culturale e dei valori.

Il mediatore deve facilitare l'individuazione delle specificità della società italiana; rendere evidente le differenze fra i sistemi, evitando in assoluto giudizi di valore; in queste occasioni il mediatore deve essere preparato a gestire le eventuali intolleranze ed incomprensioni dettate dal differente quadro valoriale e quindi dal diverso modo di concepire determinati comportamenti.

Oltre a tutto ciò il mediatore è una figura indispensabile nel processo che porta l'operatore dei servizi a relativizzare il proprio punto di vista: ciò che è evidente per uno può non esserlo per l'altro, i bisogni primari possono

non coincidere, e soprattutto i riferimenti culturali possono essere completamente diversi.

Il ruolo di ponte e di dialogo fra presupposti e significati culturali diversi rivestito dal mediatore, deve rispettare le specifiche funzioni e poteri di ciascuno, senza rappresentare né sostituire gli uni o gli altri.

Si può dire che l'operatore interculturale, agendo con imparzialità, utilizza il proprio patrimonio di conoscenza individuale e la capacità di gestire relazioni ed interazioni personali per rappresentare nel modo migliore le esigenze e le caratteristiche dei beneficiari presso gli operatori del servizio.

## 1.5. Le funzioni

Il mediatore interculturale, all'interno di un qualunque servizio, svolge:

- la funzione di ponte perché deve conoscere i codici culturali di comunicazione, deve capire i diversi punti di vista ed è in grado di esplicitarli ad entrambe le parti;
- la funzione di assorbire il disagio raccogliendo il disagio di entrambi gli attori coinvolti nella comunicazione e ne spiega gli aspetti culturali informando le parti sugli aspetti generali delle culture per distendere la comunicazione;
- la funzione di stare al di sopra delle parti che si manifesta nel non prendere le difese di nessuno e di non essere un alleato ma uno strumento per entrambe le parti;

Riteniamo utile ribadire in questo paragrafo anche un'attenzione che deve guidare il lavoro del mediatore: si potrebbe indicare come "La funzione di non dare soluzioni" (in quanto questo atteggiamento sarebbe un modo di sostituirsi all'operatore del servizio) mantenendo sempre il criterio preferenziale l'opzione di facilitare l'adozione di soluzioni compatibili alle esigenze del servizio e dell'utente da parte del servizio stesso o dello stesso utente.

## 1.6. Aree di intervento

Il mediatore può operare a sostegno di tutti i servizi con i quali un migrante può venire in contatto. In queste diverse aree non si devono

## 10 Progetto EQUAL LIFE - Libertà Femminile

### La mediazione interculturale: ruoli e funzioni generali

---

creare delle sovrapposizioni fra le professionalità specifiche del servizio e la professionalità degli operatori che intervengono nel processo di mediazione.

Lo specifico ambito di intervento del mediatore ha come nucleo la lingua, le differenze culturali e il diverso approccio ai servizi.

Per esemplificare:

- l'aspetto linguistico riguarda principalmente l'incomprensione linguistica e spesso gli operatori dei servizi non hanno ancora ben chiara la consapevolezza della specificità dell'azione sociale nell'immigrazione e della difficoltà di comprensione culturale;
- gli aspetti culturali intesi come atteggiamenti, abitudini, comportamenti, in cui gli operatori dei servizi hanno bisogno del mediatore interculturale per conoscere in modo generale le abitudini e gli usi di persone appartenenti a culture diverse;
- il rapporto con i servizi e le istituzioni inteso come l'azione di chi, conoscendo i servizi da un lato e le culture degli utenti migranti dall'altro, può fare da ponte fra Istituzioni e servizi italiani e cittadini immigrati.

## capitolo2

# La mediazione interculturale rivolta a donne vittime di tratta

Il testo ha descritto fin qui caratteristiche, ruoli e funzioni del profilo professionale del mediatore interculturale.

Ora ci apprestiamo ad approfondire il tema da un punto di vista specifico, ovvero l'attivit  del mediatore interculturale che opera con donne vittime di tratta, le attenzioni specifiche da osservare, le implicanze che derivano dalla storia personale di queste donne e che aggiungono complessit  al gi  difficile ruolo del mediatore.

Come gi  ricordato precedentemente, l'obiettivo della mediazione linguistica e interculturale   l'eliminazione degli ostacoli tra le donne migranti e gli operatori che offrono servizi agli stranieri. Questa specifica azione pu , al tempo stesso, facilitare il contatto della cultura dominante con un gruppo percepito come problematico.

L'intervento della mediatrice non deve essere limitato ai soli casi in cui la donna non ha una sufficiente padronanza della lingua italiana. La mediatrice interculturale, infatti, non   una semplice interprete linguistica. Essa rappresenta il collegamento tra la cultura del paese ospitante e quella del paese d'origine della donna.   un ruolo delicato, che richiede sensibilit  ma anche un'attenta e approfondita formazione.

Di conseguenza   opportuno che la mediatrice interculturale intervenga in tutte le fasi del programma individuale di protezione e di integrazione sociale previsto dall'art.18: durante il primo contatto con la donna, nella fase di accoglienza residenziale, durante il percorso di integrazione lavorativa e sociale.

La mediatrice interculturale deve porsi come punto di riferimento, offrendo alla donna un aiuto per superare le barriere linguistiche e le problematiche relative alle condizioni di vita nel paese ospitante. Deve inoltre essere in grado di fornire agli operatori dei ser-

vizi specifiche chiavi di lettura che facilitino la relazione, evidenziando i significati non verbali della comunicazione.

I percorsi sociali art.18 si articolano in fasi successive, ognuna delle quali richiede alle mediatrici competenze professionali e caratteristiche personali differenti.

Ne diamo di seguito una breve descrizione.

### **PRIMO CONTATTO**

Pu  avvenire all'interno di un servizio sanitario o sociale oppure nell'ambito dell'attivit  di Unit  di strada. In entrambi i casi   fondamentale che la mediatrice interculturale dimostri empatia, abbia buone capacit  di "aggancio", disponibilit  all'ascolto e uno stile informale e colloquiale che metta la donna a proprio agio. Quanto alle competenze professionali, sono indispensabili: 1) conoscenze di tipo socio-legislativo con particolare riferimento all'art.18 e alle sue possibilit  di applicazione; 2) conoscenze di tipo sanitario soprattutto nell'ambito della prevenzione e delle MST (malattie sessualmente trasmissibili).

### **ACCOGLIENZA RESIDENZIALE**

In questa fase la mediatrice ha il compito di aiutare la donna a comprendere cosa significa e cosa comporta l'effettuazione di un percorso in una struttura residenziale. Deve inoltre essere in grado di sostenere la donna nella sua motivazione, e aiutarla ad affrontare i momenti di crisi e di difficolt  che inevitabilmente si presentano. Per svolgere in modo adeguato il proprio compito, la mediatrice deve innanzitutto sapere cosa si intende per "accoglienza residenziale", cosa sono le comunit , a quali principi pedagogici ed educativi fanno riferimento, quali sono le figure professionali in esse presenti e che ruoli hanno. Deve possedere una formazione educativa di base, al fine di aiutare la donna a comprendere e introiettare i messaggi degli operatori.

### **INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA**

La mediatrice interculturale che lavora con donne che non sono inserite in strutture residenziali deve a sua volta aver fatto un proprio percorso personale di integrazione sociale e culturale. Deve cio  essere prima di tutto una persona ben inserita nel tessuto sociale della

## 12 Progetto EQUAL LIFE - Libertà Femminile

### La mediazione interculturale rivolta a donne vittime di tratta

---

città in cui opera e deve avere una buona conoscenza della lingua, della cultura e dello stile di vita italiano.

Il sostegno ad un percorso di inclusione sociale e lavorativa implica la conoscenza, da parte della mediatrice, dei servizi sociali e sanitari e delle agenzie formative presenti sul territorio. Solo così, infatti, potrà orientare le donne e aiutarle nell'utilizzo dei servizi e delle risorse presenti. In questa fase l'operatore della

comunità non è (o non è più) presente. La mediatrice interculturale diventa allora una figura chiave per il buon inserimento della donna nella società e nel mondo del lavoro.

Come si vede, il lavoro di mediazione con donne vittime di tratta è molto articolato e richiede competenze diverse secondo il contesto in cui è svolto. Per questo è fondamentale che ad una buona formazione di base si affianchi una formazione permanente.

## capitolo 3

# Uno strumento particolare: la Peer education

La peer education nell'ambito del fenomeno della tratta è ancora in una fase sperimentale e come tale è utilizzata in maniera empirica e in contesti e situazioni particolari (ad es. nell'esperienza di alcuni interventi di Unità di Strada). Esiste tuttavia una metodologia consolidata di educazione tra pari nell'ambito della prostituzione. Ad essa, e più in generale alla metodologia dell'educazione tra pari, facciamo riferimento in questo capitolo, nel quale cerchiamo di dare alcune indicazioni sulle caratteristiche personali e sulle competenze professionali di un'educatrice pari che operi con donne vittime di tratta.

Le peer educators (d'ora in poi p.e.) fanno parte del target group e si identificano con quel gruppo, sono riconosciute dalla comunità come leaders, non solo per doti naturali ma per aver acquisito specifiche doti relazionali e informazioni tecniche.

Il successo della p.e. dipende di più dalla sua identificazione con il ruolo e dal grado di accettazione da parte della comunità, che dalla posizione che occupa. La p.e. deve anche essere chiara circa il proprio ruolo con entrambi i gruppi con cui interagisce (target group e operatrici del progetto).

La peer education implica un ruolo didat-

tico. Deve favorire la crescita di consapevolezza, responsabilità e auto-stima; dare informazioni; organizzare e condurre workshop tematici. Il ruolo implica una certa distanza (dovuta alla formazione e all'assunzione di un ruolo professionale) e la capacità di distinguere tra il lavoro di comunità e la propria vita privata. Il focus è sul mutuo aiuto.

La p.e. deve avere una forte motivazione e aver elaborato la propria esperienza di sfruttamento e di prostituzione.

Inoltre la p.e. deve aver ben chiara la propria storia di migrazione, sfruttamento e prostituzione per non confondere se stessa con le proprie utenti, evitando atteggiamenti giudicanti e meccanismi di sostituzione.

La p.e. ha un ruolo professionale ben definito perché conosce profondamente il contesto dell'azione (ne fa o ne ha fatto parte).

Questo ruolo si basa:

- sull'esperienza personale rielaborata di donna vittima di tratta;
- sul possesso di competenze relazionali;
- sul possesso di informazioni tecniche specifiche (in ambito legislativo, sociale e dei diritti).

La p.e. deve possedere conoscenze specifiche e approfondite in ambito socio-sanitario e legislativo; conoscenze di tipo interculturale; competenze per la gestione della relazione d'aiuto; disposizione al lavoro di gruppo.

Il ruolo particolare della p.e. si basa sull'esperienza vissuta; per questo è importante verificare il valore di tale vissuto (di donne migranti e prostitute), e la rielaborazione degli aspetti negativi e positivi dell'esperienza.

## capitolo 4

# Punti critici raccomandazioni

È preferibile l'utilizzo di mediatrici di sesso femminile in quasi tutte le fasi del percorso art. 18 (primo contatto, counselling sanitario, accoglienza, accompagnamenti e ricoveri ospedalieri); la figura maschile può essere significativa per alcuni interventi (counselling specifico sui meccanismi di attuazione dell'art. 18, consulenza legale e lavorativa, inserimenti lavorativi e relativo tutoraggio).

Di seguito elenchiamo alcuni punti cruciali rispetto alla mediazione interculturale con le donne vittime di tratta.

**Caratteristiche personali.** Apertura mentale, sensibilità alle problematiche di genere, maturità personale, capacità di separare i propri problemi e conflitti da quelli degli altri, capacità di riconoscere le proprie abilità e i propri limiti, piacere nel lavorare con le persone, disponibilità alla comunicazione interpersonale. Ci sembrano queste le caratteristiche personali che dovrebbero essere presenti in chi svolge o si appresta a svolgere la professione di mediatrice interculturale nello specifico ambito trattato qui.

**Forte motivazione al lavoro sociale.** È importante che la scelta nasca da una reale motivazione e non semplicemente dalla con-

vinzione che quello della mediatrice sia un lavoro che permette di acquisire uno status sociale da esibire anche all'interno della comunità di appartenenza. Ne consegue la necessità di effettuare una maggiore selezione e di organizzare corsi in cui venga posto l'accento anche sull'aspetto della motivazione e sulla dimensione deontologica della professione.

**Formazione specifica sul tema della prostituzione e della tratta.** Accanto alla formazione sui metodi e le tecniche della mediazione interculturale, è fondamentale che chi si occupa del tema prostituzione e tratta segua una formazione specifica, che fornisca gli strumenti per affrontare temi delicati quali quelli legati alla sessualità, alla violenza fisica e psicologica subita dalle donne, al rapporto con le figure maschili, all'identità di genere. Ma non di meno è importante per questa figura professionale una formazione che aiuti a sviluppare la capacità di ascolto empatico, di sospensione del giudizio, di comprensione dell'Altro evitando meccanismi di proiezione e identificazione.

**Comunicazione/informazione.** Circolarità della comunicazione, rapporti di reciproca fiducia, condivisione delle informazioni tra équipe e mediatrice interculturale rappresentano elementi imprescindibili per una buona integrazione dell'intervento di mediazione interculturale all'interno di un percorso di inclusione sociale per donne straniere vittime di tratta.

## capitolo 5

# La mediazione interculturale nelle azioni di prima accoglienza

### 5.1.

#### Dove si colloca

Nell'attività di Unità di strada e prima accoglienza è funzionale ai progetti che la mediatrice faccia parte dell'équipe. È significativo che le donne, in particolare quelle arrivate in Italia da poco tempo, possano incontrare in sede la stessa mediatrice che le ha contattate in strada, e che sia sempre la stessa persona ad accompagnarle ai servizi sanitari. Si crea in questo modo la base della relazione di fiducia, che passa attraverso l'accompagnamento e il sostegno alla persona e la diffusione di informazioni. La presenza della mediatrice nell'équipe permette maggiore condivisione della metodologia e degli interventi e caratterizza il gruppo di lavoro in senso interculturale, favorendo la reciproca formazione.

Nelle strutture residenziali e nelle comunità non è necessario che la mediatrice faccia parte integrante dell'équipe. La presenza di mediatrici all'interno dell'équipe, infatti, potrebbe favorire la formazione di "sottogruppi etnici" autoreferenziali con la conseguenza di rendere maggiormente difficoltosa l'integrazione all'interno del gruppo pari e tra le donne e gli operatori.

La presenza di mediatrici interculturali si dimostra invece di estrema utilità per interventi di counselling su questioni specifiche.

### 5.2.

#### Riti e rituali

È necessario un approccio antropologico che tenga conto della dimensione culturale delle donne, soprattutto nel caso delle donne africane (e in particolare nigeriane). Per alcune di loro, infatti, il legame con le culture d'origine e con la dimensione ritualistica è molto forte. Ciò può essere all'origine di situazioni di disagio, può rendere più difficile e problematico il processo di integrazione, e può essere oggetto di stigmatizzazioni da parte di altri membri del gruppo pari.

Per le donne più legate alle credenze locali l'aiuto spirituale risulta efficace se proviene da una persona riconosciuta. In questo senso l'intervento della mediatrice interculturale può avere un ruolo decisivo. In taluni casi si è rivelato utile anche l'utilizzo di figure carismatiche della comunità d'origine (come ad es. il pastore della chiesa) che hanno per le donne un valore e una credibilità particolari.

È di estrema importanza che l'operatore italiano non assuma posizioni giudicanti o superficiali e che non sottovaluti le espressioni di paura e le credenze anche quando gli appaiono prive di fondamento e sembrano l'espressione di semplici superstizioni. La mediatrice interculturale può fornire agli operatori italiani informazioni ed elementi conoscitivi sulle culture di provenienza delle donne e può dare strumenti utili a comprendere il senso di questi condizionamenti. In tal senso un approccio antropologico della mediatrice interculturale si configura come indispensabile strumento per un efficace intervento su questioni inerenti la spiritualità e la dimensione ritualistica.

## capitolo 6

# La ricostruzione del passato

Quasi sempre le donne vittime della tratta che si trovano all'inizio del loro percorso di reinserimento sociale sono prive di documenti di riconoscimento, perché tutte le organizzazioni dedite allo sfruttamento delle donne, a prescindere dalla nazionalità, tolgono loro qualsiasi documento di identità, sia autentico che falso, usato per il lungo viaggio che le hanno condotte in Europa.

L'abbandono del proprio nome, l'assunzione di una falsa identità, ed infine anche la privazione di documenti personali (consegnati alla partenza o in una tappa intermedia) che attestano comunque delle generalità, sono una costante della storia della loro vita di strada che influenzano pesantemente la loro personalità.

Quindi l'azione che viene avviata fin dai primi incontri tra l'ente che la prenderà in carico non è quella della sola ricostruzione anagrafica per l'avvio del percorso di protezione e la richiesta di nuovi documenti, ma principalmente si tratta del tentativo di ricostruzione della loro identità come persone con la loro storia, prima di tutto nel paese di origine, attraverso lo stimolo a produrre molteplici racconti condotti in modo colloquiale. Attraverso questi colloqui torneranno alla luce informazioni relative:

- al vissuto nel loro paese;
- alla composizione familiare spesso complessa ed a noi non facilmente comprensibile;
- all'attività economica della famiglia;
- alle scuole frequentate;
- ad eventuali esperienze lavorative;
- dell'originale progetto migratorio e delle aspirazioni.

Per evitare che il racconto sia il prodotto di una sorta di interrogatorio con ritmi che sono dettati dalle nostre tempistiche, per superare la difficoltà di una lingua che una volta tradotta ha ancora codici culturali molto diversi, la complessità delle situazioni, la delicatezza e

la sofferenza degli affetti abbandonati, diventa fondamentale la presenza della mediazione culturale. Infatti sarà la mediatrice culturale che dovrà orientare i ritmi, gli approfondimenti, le pause di riflessione, rimarcando l'importanza per lei di ciò che sta facendo con questa prima apertura e quella dei passi successivi. Questa parte spesso precede e si salda con la preparazione della denuncia.

L'esperienza insegna che i racconti non hanno un percorso lineare ed univoco. Le situazioni descritte possono anche cambiare da una volta all'altra. Non dimentichiamo che spesso si hanno di fronte donne alle quali è stato insegnato ed imposto, in una scuola di vita molto dura, di mentire a chiunque rappresenti in qualche modo lo stato ospitante e, di conseguenza succede che la donna non riesca pienamente a cogliere la disponibilità degli operatori e l'importanza del momento.

Generalmente è durante questa opera di ricostruzione che la donna conosce l'operatore dell'ente che avrà la responsabilità del suo percorso futuro ed è anche su questo punto che la sensibilità ed il senso dell'equilibrio della mediatrice culturale giocano un ruolo molto importante nel favorire sia la comprensione da parte della donna dei differenti ruoli degli attori che le ruotano attorno, sia la crescita della fiducia negli operatori dell'ente, perché è indispensabile che comprenda che loro è la responsabilità e loro è la possibilità di intraprendere le azioni necessarie per il percorso futuro, consapevolizzando le donne della necessaria co-costruzione delle singole fasi dello stesso.

Anche in questo caso l'apporto della mediatrice culturale è necessario per aiutare l'operatore a non trarre conclusioni affrettate e la donna a rendersi conto che l'ente nel suo complesso è in grado di comprendere il suo vissuto.

In questa fase si creano le basi per affrontare anche le vicende legate alla sua presenza in Italia, quelle più connesse con l'esperienza della prostituzione forzata.

A questo punto si dovrebbe essere instaurato un rapporto di reciproca conoscenza e fiducia e la donna dovrebbe sapere che potrà parlare della sua storia ad operatori che non la stigmatizzano ma conoscono anche, seppur parzialmente, alcuni aspetti della sua storia

precedente, dei suoi problemi e dei suoi progetti, operatori con i quali si è cominciato a parlare ed operare per il futuro.

Si può comprendere come tutta questa fase sia importante anche per la preparazione della denuncia e che ora questa possa essere

vissuta non solo come passaggio obbligato per ottenere il permesso di soggiorno, ma come passo necessario per chiudere con un periodo difficile della propria vita, per dar vita ad una fase di rielaborazione e ricostruzione consapevole dell'identità.

## capitolo 7

# Accompagnamento in Questura e iter di regolarizzazione

In questa fase il compito della mediatrice è innanzitutto quello di spiegare dettagliatamente alla donna le modalità secondo le quali si svilupperà il percorso che condurrà alla dichiarazione di denuncia.

Di fronte ai dubbi e ai timori della donna, è fondamentale che la mediatrice sottolinei l'importanza che la denuncia riveste non soltanto per chi decide di sporgerla, ma anche per tutte coloro che nel frattempo continuano ad essere coinvolte e sfruttate nel giro della prostituzione.

Data la delicatezza della questione, è importante che la mediatrice incaricata di seguire la donna sia la stessa durante tutto il percorso sociale che condurrà alla stesura della dichiarazione di denuncia, poiché la relazione di fiducia che si viene a creare è indispensabile per garantire il buon esito del percorso stesso.

Se la donna non ha già sporto denuncia contro gli sfruttatori quando viene in contatto con l'ente, la sua storia viene ricostruita insieme con l'operatore. In questa fase è di fondamentale importanza che la mediatrice spieghi alla donna la necessità di esplicitare tutti i dettagli dell'esperienza vissuta, fornendo

i nomi o – se questi sono sconosciuti – alcuni indizi relativi alle persone dalle quali è stata indotta alla prostituzione e informazioni circa le modalità con cui è arrivata in Italia (rotte, Paesi di transito, frontiera d'ingresso). Per quanto riguarda le donne di nazionalità nigeriana, è di particolare importanza ricostruire l'esperienza dei rituali voo-doo ai quali è stata sottoposta. Nulla deve essere omesso o modificato rispetto alla versione reale dei fatti; la mediatrice deve cercare di tranquillizzare la donna informandola che potrà accedere ad un programma di protezione e che l'eventuale riconoscimento degli sfruttatori a cui sarà chiamata si svolgerà in condizioni di assoluta sicurezza.

Nel momento in cui l'operatore ritiene che la storia raccontata sia sufficientemente convincente e priva di contraddizioni, la donna viene accompagnata in Questura per la stesura della dichiarazione di denuncia. Qui può essere affiancata da un altro mediatore nominato dalla Questura che ha il compito di seguire nello specifico il percorso giuridico.

Prima di formalizzare la denuncia, la donna deve essere chiaramente informata del fatto che l'ottenimento del Permesso di Soggiorno non sarà immediato poiché la polizia dovrà effettuare ulteriori indagini, e al contempo dovrà essere verificata l'adesione al programma proposto.

Infine, in ambito di incidente probatorio e dibattito, la donna usufruisce di un interprete nominato dalla Procura della Repubblica.

## capitolo 8

# Accompagnamento nelle comunit  di seconda accoglienza

In questa fase la mediatrice deve sostenere ed incoraggiare la donna ad iniziare un percorso di autonomia e responsabilizzazione, che generalmente non coinvolge le utenti nelle comunit  di prima accoglienza. Tale percorso comporta l'inserimento in strutture scolastiche per l'apprendimento della lingua italiana, lo svolgimento di alcuni compiti all'interno della comunit  stessa (pulizie, preparazione dei pasti...) ecc... In tal senso, spesso i problemi derivano dal fatto che le donne faticano a pensare ad un progetto di inserimento a medio termine, desiderano ottenere al pi  presto un posto di lavoro: l'idea di dover frequentare scuole di lingua   pertanto generalmente vis-

suta in modo negativo (perch  porta con s  l'allungamento dei tempi di inserimento lavorativo e probabilmente anche un senso di frustrazione connesso ad una sorta di regresso allo status di "scolaria", di "non adulta"), anche da parte delle donne semi-analfabete.

Il compito del mediatore diventa allora quello di aiutare le utenti a far emergere le loro risorse personali, che spesso hanno perso di vista a causa della durezza delle esperienze vissute.

Nel caso in cui la frequenza dei corsi di Italiano risulti essere proficua, le donne vengono inserite in programmi di accompagnamento al lavoro (borse lavoro), che, in taluni casi, rappresentano una valida possibilit  di inserimento nel mercato; in questa fase la mediatrice deve trasmettere alle utenti concetti e comportamenti consoni ad un ambiente lavorativo (puntualit , linguaggio, modo di vestire, ecc...). Ci    importante soprattutto in sede di colloquio: la mediatrice pertanto deve aiutare le donne a presentarsi al meglio ai potenziali datori di lavoro.

## capitolo 9

# Accompagnamento presso l'Ambasciata e presso i tribunali per l'ottenimento di documenti e certificati

Come già detto precedentemente, le donne vittime di tratta normalmente sono prive di documenti di identità perché le organizzazioni criminali trattengono i passaporti. Pertanto si rende necessario nell'iter di regolarizzazione rivolgersi alle ambasciate dei paesi di provenienza. Le procedure variano da Paese a Paese.

L'ottenimento del passaporto rappresenta un momento particolarmente complesso e delicato specialmente per le donne nigeriane. La donna richiedente deve infatti fronteggiare un'intervista da parte dei funzionari dell'ambasciata che devono accertare la condizione di "vittima di tratta" e la motivazione ad uscire dal giro della prostituzione. Per questa ragione soprattutto, è auspicabile la presenza e la professionalità di una mediatrice nigeriana. Nel

testo, pertanto, viene dedicato un risalto particolare a questa nazionalità.

In questi casi, fungendo da "ponte" tra le istituzioni italiane e l'Ambasciata, la mediatrice coadiuva l'operatore nella presa di contatto per fissare i giorni di accompagnamento, e lo affianca per supportare le donne - specie se analfabete - nella compilazione della modulistica e nella preparazione al colloquio, durante il quale la donna sarà sottoposta a quesiti per l'accertamento della veridicità del suo racconto.

La mediatrice ha il compito di preparare le donne all'incontro che dovrà affrontare nell'ambasciata, la aiuta a ricostruire la propria storia (con particolare attenzione a quegli elementi che saranno oggetto di approfondimento) e cerca di tranquillizzarla. Esse, infatti, poiché la prostituzione in Nigeria è fortemente stigmatizzata, interpretano il colloquio come un'ulteriore condanna e vivono con ansia il momento del confronto con i funzionari dell'Ambasciata.

La mediatrice può, inoltre, presenziare durante il colloquio, aiutando le donne ad essere chiare e ad esplicitare soltanto i fatti di cui sono perfettamente a conoscenza, in modo tale da ovviare alle incomprensioni che potrebbero sorgere con i funzionari dell'Ambasciata.

## capitolo 10

# Riferimenti per le azioni legate al counselling finalizzato all'uso dei servizi da parte della beneficiaria

Prima di analizzare questo specifico aspetto del percorso di integrazione delle donne vittime della tratta occorre segnalare la peculiarit  di questo momento. L'accesso ai servizi del territorio, tanto pi  se ci  avviene con un certo grado di autonomia (intesa come capacit  di individuare e utilizzare i servizi di cui ha bisogno) da parte della donna,   un aspetto fondamentale del percorso che dalla situazione di illegalit , comune in misura diversa a tutte le donne vittime di tratta, porta alla ricostruzione dell'immagine di s  non solo come persona ma anche come cittadina. Utilizzare pienamente i servizi disponibili e dovuti   il punto di arrivo di questo specifico percorso, palesemente e pesantemente condizionato da ostacoli di natura culturale e personale che devono essere affrontati e superati uno ad uno per garantire a ciascuna il pieno godimento dei diritti fondamentali di cittadinanza. Questo specifico punto di vista deve guidare l'attivit  della mediatrice nella consueta duplice linea di intervento: sia nel rapporto che parte dalla donna per arrivare ai servizi, sia in quello che mira ad adattare i servizi alle esigenze delle donne.

La mediazione   il primo anello di una catena di relazioni che si instaurano fra gli operatori dei servizi e le donne. La mediatrice interculturale entra in contatto con il personale dei servizi socio-sanitari parlando la stessa lingua, conoscendo i codici culturali di comunicazione. Collabora alla costruzione di un rapporto di fiducia insieme con quegli operatori. Per i servizi territoriali nel lavoro con un'utenza cos  particolare come le donne in uscita della tratta, la mediatrice interculturale   una figura professionale importante e cruciale.

La mediazione con le diverse istituzioni aiuta la donna a confrontarsi in prima persona

con la cultura locale, con il territorio e con i servizi che esso offre. Tramite l'attivit  di accompagnamento si favorisce l'accesso ai servizi nell'ottica di creare un rapporto di fiducia che renda poi le donne autonome nell'accesso agli stessi. Occorre a questo proposito evidenziare un altro particolare aspetto di questa funzione di "guida" che la mediatrice svolge: esiste una "cultura locale" dei servizi al cittadino che spesso differisce con la cultura dei servizi usufruibili e dovuti nel Paese di origine; in altre parole, occorre guidare la donna a cercare e richiedere quei servizi che fanno parte delle risorse del territorio italiano, considerando ed individuando anche quelle opportunit  che non esistono nel suo Paese di origine.

Dall'altro lato con l'aiuto della mediazione gli operatori dei servizi vengono informati e resi pi  consapevoli sulle logiche, sui codici, le abitudini e le norme a cui l'utente fa riferimento. La mediazione interculturale   pertanto un importante strumento non solo per gli operatori ma anche per insegnanti, tutor, datori di lavoro in relazione a sistemi di comportamenti e tradizioni socioculturali diversi e di difficile interpretazione.

  fondamentale che le mediatrici comunichino al resto dell'equipe quegli elementi che emergono durante il lavoro con la donna e che possono creare difficolt  di comprensione dall'una e dall'altra parte. Alla mediatrice   pi  facile ricostruire la storia personale della donna che si apre pi  facilmente alla sua connazionale piuttosto che con un operatore di servizi che conosce poco. Ci  vale in particolare per le donne vittime di tratta, protagoniste di storie spesso intrise di sofferenze, paure, inganni subiti che la mediatrice interculturale deve saper cogliere e interpretare per poi spiegare all'operatore le difficolt  specifiche di quella donna, offrendo inoltre sia al servizio inteso come organizzazione che al singolo operatore una consulenza preziosa anche nella ricerca delle soluzioni pi  adeguate ai problemi delle singole persone.

In tale lavoro svolge anche una funzione di orientamento, lavora con la donna per rafforzare un suo ruolo attivo nella ricerca di soluzioni ai problemi individuali, aiutandola a delimitare le tappe di un percorso articolato di inserimento nel tessuto sociale territoriale

attraverso azioni di mediazione. In continuit  con quanto gi  precisato all'inizio di questo paragrafo l'azione della mediatrice non si esaurisce con il veicolare informazioni e verificarle, ma il suo impegno maggiore consiste nel far conoscere alla donna i servizi del territorio a sua disposizione, fornendogli la possibilit  e gli strumenti per accedere alle stesse.

Infine occorre ricordare che il sistema dei servizi socio-sanitari   composto da una rete complessa ed articolata di singoli servizi ai quali la donna deve rivolgersi. Tali servizi non sempre sono ben coordinati fra loro, e non sempre   possibile che la mediatrice sia presente

in tutte le situazioni. Il compito della mediatrice   quindi, in questo caso, ancora di pi  un lavoro "preparatorio", se possibile nei confronti del sistema (partecipando all'azione di coordinamento tra le realt  dei servizi territoriali del pubblico, del privato sociale e del volontariato, che intendano occuparsi, a seconda delle proprie competenze, delle donne vittime di tratta o che erogino servizi ai quali queste donne possono aver bisogno di rivolgersi), e certamente nei confronti delle donne che devono sapere gestire da sole il proprio approccio occasionale a determinati servizi.

## capitolo 11

# L'interazione fra mediatore e tutor nell'inserimento al lavoro\*

Il momento dell'inserimento lavorativo riveste una particolare importanza perché segna il passaggio da una situazione di necessaria dipendenza dai servizi, al suo evolvere fino al raggiungimento dell'autonomia e dell'indipendenza. Il lavoro darà alla donna la possibilità di guadagnare, investire in progetti futuri a medio termine e, ciò che è più importante, di prendersi carico di se stessa. Il servizio di integrazione lavorativa si pone quindi, come indispensabile intermediario tra il mondo del lavoro e le esigenze delle donne, per le quali l'assunzione di un ruolo lavorativo può aiutare a costruire il percorso di autonomia e a rafforzare un'identità di normalità da contrapporre all'identità frustrante e di inadeguatezza che ha caratterizzato i passaggi precedenti. L'avvio di una borsa lavoro premette la presenza di un Tutor che monitori l'inserimento lavorativo, rilevando le difficoltà e le potenzialità, sia della donna che dell'azienda ospitante. Riscontrare negli altri modi di vivere, principi, valori differenti dai propri può causare situazioni di incomprensione difficili da accettare e ancor più da gestire: nel confronto con il diverso si vive una situazione conflittuale, infatti, si è costretti a prendere in considerazione l'esistenza dell'altro e a mettere in discussione i propri principi e pregiudizi. Queste considerazioni vanno rilevate per evitare che il Tutor, ferme le proprie mappe mentali culturali, generalizzi troppo facilmente i comportamenti delle donne e tenti impropriamente di rafforzare un'identità di normalità secondo i propri modelli. Le incomprensioni culturali, infatti,

sono forse meno evidenti, ma molto più difficili da risolvere in quanto si mettono in gioco diversi quadri valoriali, principi e modi di vivere. Premessa fondamentale del percorso di inserimento lavorativo deve essere la consapevolezza della donna del processo che si vuole attuare, e la stessa deve esserne attrice protagonista. Come già scritto, ciò che è normale per noi può essere assurdo per l'altro. Inoltre per rafforzare il concetto di normalità devono essere previsti interventi che fanno leva sulle gratificazioni cui la donna è sensibile, su investimenti relativi ad altri interessi e, l'impegno lavorativo (se rispondente ad un progetto vita consapevole e positivamente accettato) ben si presta a tali scopi, offrendo opportunità di soddisfazioni personali che possono contenere la frustrazione nei confronti del reddito che ottengono dal proprio lavoro, che spesso, per i ruoli lavorativi in cui le donne sono inserite, risulta basso in proporzione alle spese da sostenere per il proprio mantenimento.

L'accompagnamento del percorso lavorativo è così l'occasione per favorire l'incontro fra il mondo del lavoro italiano e le donne che non si sono mai confrontate con esso.

Questo intervento di mediazione ha una durata variabile, dai tre ai nove mesi, ed è rivolta a donne che sono in fase di reinserimento sociale nel suo complesso; non a caso è molto importante considerare le relazioni significative che interessano il soggetto.

In ragione delle finalità degli inserimenti lavorativi di cui sopra, è precipuo l'obiettivo di accrescere la capacità contrattuale della donna, nei confronti del mondo del lavoro, per permetterle così, di giungere a porsi autonomamente sul mercato del lavoro, senza subire alcun tipo di etichettamento e con maggior sicurezza, acquisita grazie ad un'esperienza lavorativa precedente che le consente di confrontarsi con le proprie difficoltà in modo "controllato" e senza doverne subire le conseguenze in caso di fallimento.

Nota \*. Nell'ambito del progetto LiFe era previsto un lavoro di redazione delle linee guida sia per i mediatori interculturali che per i tutor dell'inserimento lavorativo. Al gruppo di lavoro che ha curato il presente testo è sembrato coerente di unire i due lavori. Pertanto, in particolare in questo capitolo, il ruolo del mediatore ed il ruolo del tutor coincidono, non tanto perché debba essere la stessa persona a svolgere le due funzioni, ma perché, in questo caso, le attenzioni ed i compiti delle due figure sono in gran parte le stesse.

In questo contesto occorre valutare se e come parlare con il datore di lavoro del percorso personale della donna: essendo questo un terreno piuttosto delicato, che si offre facilmente ad equivoci e pregiudizi, suggeriscono particolare attenzione alla fase della presentazione. Molti comportamenti delle borsiste possono essere fraintesi, o peggio sul posto di lavoro possono essere messi in atto meccanismi di svalutazione e stigmatizzazione del passato della persona. Troppo spesso le conoscenze servono per generalizzare e creare pregiudizi.

Un elemento importante dell'inserimento lavorativo   quello dato dalle relazioni che s'instaurano nell'ambiente di lavoro stesso, il successo   condizionato anche dalla qualit  di queste relazioni. Ecco perch  l'operatore di mediazione che ricerca le aziende per gli inserimenti, deve prestare molta attenzione al clima aziendale che si pu  percepire.

Occorre ricordare, infatti, quanto sia importante per qualsiasi individuo la relazione con l'altro, e come possa diventare difficoltoso per chiunque lavorare in un ambiente in cui i disagi relazionali sono molteplici. Inoltre la donna potrebbe mettere in atto delle strategie comunicative non chiare e quindi facili all'equivoco relazionale. In quest'ambito il Tutor deve essere particolarmente attento: l'andamento delle relazioni pu  influenzare massimamente l'esito del percorso.

Una volta individuate le aziende disponibili agli inserimenti lavorativi, si procede all'avvio del percorso di accompagnamento. Il Tutor compie una prima valutazione sui criteri di fattibilit , raccogliendo altre informazioni, incontrandosi eventualmente con l'operatore proponente l'inserimento. Il Tutor fa un colloquio con il soggetto per giungere all'effettivo inserimento in azienda. Nel corso di un nuovo incontro con l'operatore proponente si definisce il progetto individuale di inserimento. Si procede cos  all'inserimento della donna.

Nel corso dell'inserimento lavorativo, in collaborazione con il responsabile dell'azienda in cui   stato fatto l'inserimento, si operano delle valutazioni concernenti la gestione dell'impegno lavorativo, la gestione delle relazioni, la tolleranza dell'ansia, e sono anche previsti momenti di valutazione dell'andamento dell'inserimento con l'operatore proponente.

L'accompagnamento del percorso di inserimento lavorativo deve offrire alla donna uno stimolo ed una concreta opportunit  di conoscere ed utilizzare al meglio le proprie risorse, per il raggiungimento di un'autonomia personale ed economica lecita, oltre che creare le condizioni per un reinserimento sociale positivo.

Gli obiettivi soggiacenti il percorso sono riassumibili in:

- supportare il percorso della donna attraverso l'acquisizione ed il potenziamento delle capacit  relazionali, cos  da poterne facilitare il reinserimento nel contesto sociale e il consolidamento della dimensione adulta della persona stessa;
- accrescere le opportunit  formative e professionali della donna favorendo cos  l'orientamento lavorativo;
- potenziare attraverso l'impegno lavorativo le capacit  della donna a sostenere le regole e ad assumere compiti, andando cos  ad incidere positivamente sulle abitudini di vita quotidiana e di gestione del tempo;
- assicurare una continuit  progettuale attraverso la stabilit  lavorativa.
- nel corso della borsa lavoro si possono verificare gli "incidenti critici", ossia situazioni di incomprensioni tra le persone, incomprensioni dovute al fatto che gli individui si comportano rispetto a quadri culturali differenti e quindi hanno diverse concezioni di valori, modi di pensare, atteggiamenti, oppure semplicemente dovute ad incomprensioni di origine linguistica.

  altrettanto facile che nel corso della borsa lavoro la donna cerchi dei punti di riferimento, non avendo ancora a disposizione sufficiente fiducia in se stessa e capacit  di gestione della propria vita; potrebbero quindi verificarsi relazioni strumentali con l'altro sesso, oppure crearsi rapporti di dipendenza con il Tutor.

Tutto il processo sopraesposto pu  essere accompagnato dalla presenza del mediatore interculturale, che, a volte, non interviene direttamente sulla donna, ma sul Tutor, offrendosi come interprete della cultura della donna, affin  l'azione dello stesso sia efficace ed efficiente, scavra da possibili pregiudizi, alle volte assolutamente inconsapevoli e generati dall'ignoranza.

## capitolo 12

# Linee di riferimento per le azioni legate all'inserimento abitativo

Nelle azioni volte a facilitare l'inserimento abitativo di donne in uscita da percorsi di tratta si rivela di fondamentale importanza il lavoro di rete. Solo l'integrazione di figure professionali con ruoli e funzioni diverse consente il raggiungimento dell'obiettivo: l'inserimento abitativo non pu  infatti essere affrontato in modo indipendente da altri percorsi di integrazione, in particolare sul piano lavorativo e sociale.

Una corretta azione di mediazione interculturale deve in questi casi innanzi tutto prevedere la definizione di una griglia di osservazione per la raccolta delle informazioni utili a orientare in modo corretto l'inserimento abitativo del soggetto.

La griglia di osservazione consente di evidenziare alcune caratteristiche che   importante valutare per giungere a un profilo significativo.

Essa deve comprendere dimensioni quali:

- aspetto e atteggiamento del soggetto;
- tipo di motivazione alla ricerca abitativa (qual   il significato che viene attribuita alla casa?);
- qualit  della socializzazione (come comunica? Che livello di collaborativit  rivela? Quanto diversifica la relazione in base a chi le sta di fronte?);
- livello di autoregolazione emozionale (come manifesta le proprie emozioni?);
- capacit  di adattamento alla realt  (come affronta le situazioni problematiche?);
- grado di autonomia rispetto alla gestione della casa (sembra capace di vivere autonomamente? Sembra possedere gli strumenti adeguati per gestire la vita domestica?).

La fase di accompagnamento vera e propria deve essere poi ancora preceduta da un passaggio di informazioni alle donne.

*Va loro comunicato con chiarezza: come realmente funzionano le cose; cosa possono ragionevolmente aspettarsi; quali sono i loro diritti e doveri.*

La fase attiva dell'accompagnamento ha inizio con la ricerca e il reperimento delle risorse abitative disponibili sul mercato. In questa fase occorre prevedere un'analisi del contesto abitativo entro cui la donna dovr  inserirsi. La valutazione risulter  agevolata dalle informazioni raccolte ed elaborate in precedenza, che potranno orientare – nei limiti del possibile – alcune scelte (privilegiare o cercare di evitare alcune zone della citt , valutando alcuni parametri come ad esempio la rischiosit , la comodit  ai servizi, ecc.)

All'accompagnamento nella ricerca della casa dovr  affiancarsi un serio orientamento sull'utilizzo degli strumenti legislativi disponibili, che possono agevolare e talvolta facilitare il reperimento di risorse abitative. A Torino, per esempio, esistono strumenti facilitatori dell'incontro tra domanda e offerta abitativa che comprendono anche contributi di tipo economico, messi a disposizione dagli uffici della pubblica amministrazione (fondo alla locazione, Lo.C.A.Re.).

Le risorse disponibili devono essere visionate e valutate in maniera congiunta dal mediatore e dalla donna. Il sostegno nella preparazione della documentazione necessaria per poter effettuare una proposta di locazione e per la successiva stipula del contratto di locazione (fotocopie dei documenti di riconoscimento, busta paga, ecc.) sono azioni che dovranno essere coordinate dal mediatore. In caso di esito positivo della proposta di locazione, sar  necessario programmare un corretto accompagnamento della donna nella gestione della casa, fornendo un supporto nell'accesso ai servizi e nella comprensione delle regole condominiali da rispettare, cercando di facilitare un rapporto corretto e umano con i vicini di casa, informando sulle norme del vivere civile (comprese le consuetudini del luogo in cui si   andati ad abitare) e del buon senso.

Anche la mediazione nella gestione dei rapporti tra amministratori, proprietari e condòmini assume rilevante importanza.

L'accompagnamento del percorso di inserimento abitativo deve offrire uno stimolo e una concreta opportunit  per il raggiungimento di una maggiore integrazione nel tessuto sociale e per lo sviluppo di nuove relazioni significative. Gli interventi di mediazione che si

predispongono devono essere finalizzati al graduale passaggio dalla precarietà, condizione che spesso accompagna la donna vittima della tratta, alla stabilità, con crescenti momenti di autogestione e crescita della consapevolezza da parte della donna, di poter controllare il contesto di riferimento. Tutti gli interventi saranno volti perciò alla promozione dell'autonomia individuale del soggetto derivante dall'opportunità di gestire autonomamente la propria abitazione.

Quale ultima azione occorre prevedere momenti di valutazione relativamente alla gestione dell'alloggio. Si programmeranno azioni periodiche di verifica, per monitorare e valutare l'andamento dell'inserimento abitativo e attivare eventuali altre risorse di rete in caso di necessità.

L'obiettivo sarà comunque rendere le donne responsabili e autonome, consolidando la dimensione adulta della persona nel più breve tempo possibile.

## capitolo 13

# Ancora alcuni spunti

Inseriamo qui infine alcuni contributi estratti dall'esperienza diretta di alcune mediatrici interculturali che operano con donne vittime di tratta e con donne di diversa provenienza geografica.

Ci   sembrato che questi piccoli contributi possano suggerire in una modalit  di lavoro, un approccio, un'attenzione che solo il racconto diretto pu  suggerire

### **PROSTITUZIONE CENTRO-AFRICANA**

Uno dei problemi costantemente incontrati   stato quello dell'elevata incidenza di disagio psicologico delle donne, la cui manifestazione ha talvolta compromesso la realizzazione del progetto di reinserimento sociale o ne ha determinato il fallimento. La fragilit  psicologica di molte utenti rappresenta una variabile critica nelle diverse fasi del progetto e determina un elevato rischio di ricaduta e la necessit  di continuare a predisporre interventi e risorse anche per quelle donne che parevano aver raggiunto un discreto livello di autonomia e stabilit . Questa problematica rappresenta una notevole difficolt  per gli operatori dell'accoglienza. In particolare, nel caso delle donne Nigeriane, si registra la sopravvivenza di culti tradizionali (riti voodoo, giuramenti rituali, stregoneria, ecc...) che talvolta pregiudicano il percorso d'inserimento di queste utenti. In tale contesto, il ruolo del mediatore consiste nel dare sostegno affin  che le donne possano superare questi momenti di crisi; si tratta di un compito tutt'altro che semplice, poich  molto spesso esse continuano ad essere influenzate da questi giuramenti rituali.

Infatti, nel momento in cui decidono di sporgere denuncia, le donne si trovano ad essere combattute tra il desiderio di affrancarsi e la paura delle conseguenze della rottura del giuramento rituale. Infatti, lo scioglimento del patto potrebbe comportare conseguenze negative sia su loro stesse sia sulle famiglie d'origine; perci    necessario che gli operatori italiani tengano conto e non sottovalutino tale legame con le famiglie di appartenenza. I timori legati alla rottura del giuramento rituale

possono influenzare negativamente anche l'inserimento delle donne all'interno delle comunit  di accoglienza: un incubo durante la notte pu  essere interpretato come promessa non mantenuta e pu  gettare nel panico la donna.

In tal senso, una delle funzioni fondamentali della mediatrice interculturale   quella di informare gli operatori italiani dell'importanza che tali credenze rivestono nell'immaginario della cultura di appartenenza delle donne prese in carico, affin  che le paure e le reticenze a tenere determinati comportamenti e ad osservare determinate regole non vengano esclusivamente imputate a semplici superstizioni.

La mediatrice, inoltre, spesso si pone come punto di riferimento per le donne, poich , dal momento che generalmente gode di una certa credibilit , pu  parlar loro e far loro comprendere che lo scioglimento del giuramento rituale   possibile senza che si verifichino conseguenze negative. Per raggiungere questo scopo   necessaria innanzitutto la convinzione interiore da parte della donna stessa, nonch  un sostegno spirituale da parte di altre figure carismatiche della comunit  di origine, come ad esempio un pastore di chiesa che abbia una certa conoscenza e competenza in merito a tali giuramenti. Non si tratta di un'azione di esorcismo, ma di un tentativo per costruire un dialogo con la donna, rassicurarla ed aiutarla a liberarsi dalle angosce che l'affliggono.

### **PROSTITUZIONE MAGHREBINA**

Il numero delle prostitute magrebine a Torino   in crescita rispetto a quello che era 10 anni fa, quando la prostituzione maghrebina era un fenomeno discreto e meno visibile.

Dai diversi monitoraggi e contatti risulta che la prostituzione maghrebina ha subito nel corso degli ultimi anni delle evoluzioni;   passata dall'interno delle abitazioni a quella esercitata in strada, con tutti i problemi e i rischi, concentrandosi nella zona della Pellerina e nel quartiere di San Salvario a Torino (dove c'  una forte presenza magrebina e di negozi etnici), particolarmente in via Nizza di fronte alla stazione Porta Nuova.

La prostituzione maghrebina ha sue caratteristiche particolari rispetto alla prostituzione migrante.

Spesso le persone coinvolte sono donne di età che varia fra i 30 e i 40 anni, la maggiore parte proviene da Kouribgha, centro ovest del Marocco a 130 km di Casablanca, con una storia di divorzio alle spalle, dei figli da mantenere e un debito da pagare che varia da 5000 a 8000 euro, per ottenere un visto in modo non regolare.

Dai contatti realizzati risulta che queste donne hanno molta difficoltà di integrazione e una scarsa conoscenza delle leggi e della lingua italiana, dovuta al fatto che la maggiore parte di loro hanno un livello scolastico bassissimo, oppure addirittura non sono mai state a scuola in Marocco, dove l'analfabetismo supera il 67%.

L'invito a frequentare un corso di lingua italiana non è ben accolto da parte delle donne maghrebine, che pensano di non avere più l'età per frequentare la scuola; non vogliono perdere tempo e sono convinte che parlare bene l'italiano non sia necessario, tanto si fanno capire lo stesso con il poco bagaglio linguistico del mercato ( basta sapere come contrattare il prezzo e la modalità della prestazione).

Le donne maghrebine vivono in una situazione di isolamento, non si considerano delle prostitute, ma donne in situazioni sociali ed economiche difficili, costrette a ricorrere alla prostituzione a causa di situazioni contingenti, come il divorzio, i problemi finanziari, la scadenza di pagamenti (bollette, affitto, prestiti...).

Molte di loro si giustificano affermando che sarebbero pronte a lasciare la strada se trovasse un lavoro.

Nonostante le difficoltà di relazione è possibile vincere la diffidenza di queste donne gra-

zie all'intervento della mediatrice interculturale, che riesce ad instaurare un dialogo e a conquistare la fiducia di alcune di loro, informandole sui servizi sanitari e sensibilizzandole sulla prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili, argomenti questi che rappresentano un tabù nella cultura maghrebina, dove la cultura sociale non permette delle relazioni fuori al matrimonio e stigmatizza molto la prostituzione.

Sono numerose le situazioni che richiedono l'intervento di una mediazione culturale con le donne maghrebine, soprattutto nell'ambito sanitario. Spesso le donne maghrebine si sentono offese quando si affrontano con loro discorsi sulla prevenzione, sulle malattie sessualmente trasmissibili o quando si chiede loro di fare delle visite mediche. Durante gli accompagnamenti ai servizi sanitari, generalmente si rifiutano di essere visitate da ginecologici maschi.

Le donne maghrebine che hanno usufruito dell'articolo 18 (D.lgs 25 luglio 1998, n. 286) sono soprattutto vittime di violenza domestica. L'aumento delle donne maghrebine che hanno avuto il coraggio di denunciare la violenza da loro subita, dimostra il valore della mediazione linguistica e culturale.

Non si segnalano particolari difficoltà di rapporto con i consolati.

In sintesi le attività rivolte alle donne maghrebine sono le seguenti:

- accoglienza e ascolto;
- assistenza linguistica e mediazione;
- traduzione delle brochure in lingua araba;
- accompagnamento ai servizi socio-sanitari;
- consulenza legale e accompagnamento al consolato.

**Bibliografia**

P. Borlone, G. Macchieraldo (a cura di), FENARETE PROJECT, Formazione Professionale di Educatrici Pari nel Campo della Prostituzione, Gorizia, Grafica Goriziana, 2004

MANUALE DEL CORSO DI FORMAZIONE PER MEDIATORI CULTURALI nell'area della prostituzione, nel quadro del programma "Leonardo da Vinci", 2000

Licia Brussa - Tampep health, migration, sex work, Amsterdam, Tampep International Foundation 1999

TAMPEP, Darsi da fare per la salute, Roma, EUROPAP7TAMPE, 1998

QUADERNI DI ANIMAZIONE E FORMAZIONE, I gruppi di auto-aiuto, Torino, Ed. Gruppo Abele, 1996

QUADERNI DI ANIMAZIONE E FORMAZIONE, Il lavoro di strada, Torino, Ed. Gruppo Abele, 1995

*Siti di riferimento:*

[www.comune.venezia.it/prostituzione](http://www.comune.venezia.it/prostituzione)

[www.usl3.toscana.it/UOAziendali/sertvsn/sito/progetti2002](http://www.usl3.toscana.it/UOAziendali/sertvsn/sito/progetti2002)

[www.ces.formazione80.it/ita/intervento\\_org.htm#prov-to](http://www.ces.formazione80.it/ita/intervento_org.htm#prov-to)

**Indirizzi utili**

ATC - Agenzia Territoriale per la Casa della Provincia di Torino  
corso Dante 14, 10129 Torino

Tel. (centralino) 011. 31301 Fax 011. 313 0425

Citt  di Torino - Agenzia "Lo.C.A.Re." Locazioni Convenzionate  
Assistite Residenziali

via Corte d'Appello 14/D, 10122 Torino

Tel. 011. 442 40 25-6-7

Citt  di Torino - Ufficio Bandi e Assegnazioni

via Palazzo di Citt  20, 10122 Torino

Tel. 011. 442 21 88

*sindacati inquilini:*

SICET

Via Barbaroux, 43 - 10122 Torino

Tel. 011. 533.693

S.u.n.i.a. Sindacato Unitario Nazionale Inquilini Assegnatari

Via Padova, 35 - 10152 Torino

011. 244 09 36 • 011. 244 09 62 • 011. 247 20 41

*federazioni immobiliari:*

FIAIP - Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali

Via Sagra di San Michele, 46/D - 10141 Torino

Tel. 011. 779 00 88

FIMAI - Federazione Italiana Mediatori Agenti Immobiliari

Via G. Casalis, 33 - 10143 Torino

Tel. 011. 473 30 30 Fax 011. 473 08 08