

Mediazione interculturale e approccio sensibile al genere nei servizi sociali e sanitari. La relazione di fiducia.

Irene Ciambezi, educatrice ed esperta in mediazione interculturale nel campo del welfare, della sanità e dell'istruzione, operatrice antitratta – Comunità Papa Giovanni XXIII

*Il rischio di subire violenza e le difficoltà nel trovare supporto aumentano in maniera significativa se si è una donna o una donna migrante o una ragazza con disabilità o sottoposta ad altre forme di discriminazione
(Grevio – Gruppo esperti di violenza sulle donne del Consiglio d’Europa)*

La diseguaglianza si sviluppa attraverso

PREGIUDIZIO=giudizio precedente all’esperienza, senza aver dati sufficienti. Reazione automatica ad uno stimolo, più spesso attivando sentimenti negativi, orientando poi azioni precise nei confronti dell’soggetto del pregiudizio (es. androcentrico, etnocentrico...)

STEREOTIPO= è una immagine mentale socialmente condivisa, un processo di rigida generalizzazione in cui attribuiamo un insieme di caratteristiche ad una categoria di persone secondo criteri non scientifici

DISCRIMINAZIONE= (pregiudizio in azione) Comportamento svantaggioso/ostile verso una persona perché membro di un determinato gruppo identificato sulla base di categorie di identità sociali quali razza, genere, orientamento sessuale, disabilità...

**PREGIUDIZI E STEREOTIPI SONO VEICOLATI DA
CULTURA POPOLARE-COMUNICAZIONE MEDIATICA-PROPAGANDA POLITICA-INTERAZIONI SOCIALI QUOTIDIANE**



PREGIUDIZI E STEREOTIPI DI GENERE

39,3% Una donna è in grado di sottrarsi a un rapporto sessuale se davvero non lo vuole

23,9% Le donne possono provocare la violenza sessuale con il modo di vestire

15,1% Una donna che subisce violenza sessuale quando è ubriaca o sotto l'effetto di droghe è almeno in parte responsabile

10,3% Le accuse di violenza sessuale sono false

7,2% Di fronte a una proposta sessuale le donne spesso dicono no ma in realtà intendono sì"

6,2% Le donne serie non vengono violentate

Fonte: Report 2019 Dipartimento pari Opportunità e Istat - GLI STEREOTIPI SUI RUOLI DI GENERE E L'IMMAGINE SOCIALE DELLA VIOLENZA SESSUALE

PREGIUDIZI E STEREOTIPI ETNOCENTRICI

I musulmani sono tutti terroristi

Le donne marocchine non sanno allattare

Le madri cinesi soffrono di meno perché non piangono mai

I rom sono ladri

Gli italiani sono mafiosi

Le donne nigeriane sono quasi sempre prostitute

Le donne africane in stato di gravidanza non han voglia di far niente



Discriminazione e interazioni sociali quotidiane

Nelle interazioni quotidiane le persone possono essere discriminate perché percepite come ‘diverse’ a causa di una caratteristica, solitamente considerata immutabile, della loro identità. Questo può portarle a una percezione di maggiore vulnerabilità: sono discriminate per qualcosa che non possono cambiare. La percezione di un’aumentata vulnerabilità può risultare nella sensazione di ‘non avere via di scampo’. In particolare le donne migranti (richiedenti asilo, rifugiate, vittime di tratta con patologie psichiatriche e/o con disabilità) possono subire discriminazioni basate su più categorie.

«Se capita che perdo l'autobus, potrei chiedere a qualcuno che ha l'auto di darmi un passaggio. Ma è difficile chiedere perché se vedono che sono una donna, che sono adolescente e anche di colore, pensano che io sia una prostituta. Questo non è giusto» (Florence, 17 anni)

Ma dove nasce la discriminazione?

L’esistenza di un gruppo ‘altro dal proprio’ (out-group) è condizione di per sé sufficiente a produrre un comportamento di competizione tra gruppi. Nell’interazione tra gruppi sociali con cui condividiamo i nostri spazi, ricorriamo agli stereotipi per semplificare la realtà, in modo spesso grossolano, e quindi padroneggiarla. In questo modo, un determinato gruppo umano viene preso di mira sulla base della sua appartenenza ad una categoria d’identità sociale. La forza dello stereotipo sta nel suo radicarsi su dati reali di partenza sul quale costruire generalizzazioni di tipo socioculturale e fa leva sulla accettazione, anche da parte delle vittime, degli stereotipi in questione. **Approccio competitivo** – chi discrimina accentua differenze sulla base dell’idea di appartenenza a gruppi privilegiati di una categoria – discriminazione/confitto verso gruppi non privilegiati

COSA PROVA UNA PERSONA DISCRIMINATA?

Reazioni immediate

Paura Incredulità Rabbia
Disorientamento Incertezza

Reazioni successive

Colpa Frustrazione Impotenza
Ansia sul futuro Sospetto Isolamento

Attenzione a:

COMUNICAZIONE VERBALE – parole
PARAVERBALE - volume/tono/ritmo/timbro
NON VERBALE –
mimica/gesticolazione/postura/prossemica



La persona discriminata può:

- sentirsi tradita dalla società in cui vive
- rispondere alla discriminazione identificandosi maggiormente col gruppo a cui appartiene
- oppure può tentare di dissociarsi dal gruppo o negare aspetti importanti della propria identità
- molte persone discriminate si trovano di fronte al danno secondario quando tentano di trattare con le persone che dovrebbero aiutarle: la percezione è che le figure d'aiuto abbiano gli stessi pregiudizi del resto della società

Comportamenti tipici adottati per non essere discriminati

- Assimilazione al gruppo maggioritario se non vi sono restrizioni alla mobilità sociale
- Assimilazione nascondendo le proprie origini
- Ancoraggio al gruppo di appartenenza e ghettizzazione



This project is funded by the Rights, Equality and Citizenship Programme of the European Union (2014-2020)

◆ Contrastare le discriminazioni è necessario per la realizzazione piena dei diritti umani fondamentali e *riconoscendo le differenze* di conseguenza per far sì che l'impatto sulla società sia di una maggiore eguaglianza tra le persone. Ma, come i cerchi concentrici nell'acqua al cadere di una goccia, occorre partire prima di tutto da noi stessi e dalla nostra relazione con l'altro per migliorare la società in cui viviamo. E per avvicinarci all'altro in un **approccio cooperativo** è importante scoprire che siamo nella stessa acqua.



◆ LA PRIMA PERSONA CHE PUÒ RACCONTARE CHI E', DA DOVE VIENE, QUAL E' LA SUA COMUNITA' ETNICA-RELIGIOSA DI RIFERIMENTO, QUALI SONO LE SUE PERSONE DI FIDUCIA O LE RETI PARENTALI SIGNIFICATIVE, QUALI FERITE E QUALI VIOLENZE, QUALE BACKGROUND MIGRATORIO, QUALE PERCORSO DI STUDIO/LAVORO, QUALE PROGETTO DI USCITA E DI RISCATTO PUÒ CONDIVIDERE **E' LA DONNA STESSA!!!**

◆ Non importa se la narrazione non è cronologica e ordinata secondo i nostri canoni
Non importa se sarà necessario un tempo lungo di raccolta di indicatori e della storia di violenza
Non importa se occorrono più colloqui per dare tempo alla donna

OPERATORI/RICI, ASSISTENTI SOCIALI, PROFESSIONI SANITARIE, FORZE DI POLIZIA... E' IMPORTANTE CHE LAVORINO SUI PROPRI PREGIUDIZI E STEREOTIPI COSTANTEMENTE

- ***PER UNA TEMPESTIVA IDENTIFICAZIONE DELLE DONNE VITTIME DI GBV***
 - ***PER UNA EFFICACE PRESA IN CARICO***
- ***PER UN DURATURO PROGETTO DI INCLUSIONE***

8. L'assistente sociale ***riconosce la centralità e l'unicità della persona*** in ogni intervento; considera ogni individuo anche dal punto di vista biologico, psicologico, sociale, culturale e spirituale, in rapporto al suo contesto di vita e di relazione.

9. L'assistente sociale svolge la propria azione professionale ***senza fare discriminazioni*** e riconoscendo le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona, i gruppi o le comunità. Consapevole delle proprie convinzioni e appartenenze personali, non esprime giudizi di valore sulla persona in base alle sue caratteristiche o orientamenti e non impone il proprio sistema di valori.

26. L'assistente sociale riconosce la persona come soggetto capace di autodeterminarsi e di agire attivamente; impegna la propria competenza per ***instaurare una relazione di fiducia e per promuovere le potenzialità***, l'autonomia e il diritto della persona ad assumere le proprie scelte e decisioni, nel rispetto dei diritti e degli interessi legittimi degli altri.

Codice deontologico dell'assistente sociale in vigore dal 1 giugno 2020

La presa in carico integrata

- Per un duraturo progetto di reintegrazione sociale ed inclusione, in presenza di particolari fragilità/vulnerabilità, si rende necessaria una presa in carico integrata da parte dei servizi.
- Si parla di “presa in carico integrata” quando nel processo di progettazione e realizzazione sono coinvolti più professionisti e/o più servizi.
- La presa in carico è un processo complesso che coinvolge più attori e più dimensioni psicologiche e sociali. I servizi interessati sono:
 - I servizi sociali, i servizi sanitari, i Sert, i centri di igiene mentale, la mediazione interculturale, centri antiviolenza, i servizi per il lavoro, associazioni del territorio...
- Nel primo momento di contatto possono essere filtrate le richieste di aiuto o possono essere necessarie attività di “pronto intervento” sanitario e/o sociale nel corso delle quali si procede ad esempio alla “stabilizzazione sanitaria” della beneficiaria o alla “messa in protezione” della stessa.
- Per un duraturo progetto di uscita dalla violenza e di reintegrazione sociale è importante che la donna condivida la presa in carico da parte di una equipe multidisciplinare, sia al centro degli interventi proposti a partire dalla ricostruzione del background migratorio e della storia di violenza, dei fattori di vulnerabilità, dei bisogni espressi e delle personali risorse emerse, tenendo in conto il **QUI E ORA** della donna



Skills dei professionisti nell'uscita dalla violenza di una donna

ascolto attivo, assertività, empatia
creatività, chiarezza, flessibilità/adattabilità
pazienza nell'attesa della risposta, rispetto dei silenzi
team work, intraprendenza nella ricerca delle risorse economiche

La mediazione interculturale

In Italia esiste ancora un panorama variegato riguardo alla mediazione interculturale, alla mediazione linguistica e ai servizi di traduzione e interpretariato e ai titoli riconosciuti negli interventi socio-sanitari, nel sistema scolastico e nel mondo del lavoro, nel sistema giudiziario. Nella classifica delle professioni dell'ISTAT la professione del **Mediatore interculturale** è collocata tra i Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale (3.4.5.2.0). Può svolgere attività di mediazione ogni associazione ed ente che opera a favore dei migranti, iscritti al Registro di cui all'art. 42 del Testo Unico sull'Immigrazione Dlgs. 286/98 (la Comunità Papa Giovanni XXIII è una di queste).

La comprensione della lingua è elemento essenziale nell'approccio alle vittime migranti e immigrate e il mediatore ha il compito di **decodificare i codici della persona migrante** e immigrata e di operatrici/ori e assistenti sociali e ottimizzare la rete. Altrettanto importante è la priorità di personale femminile nei servizio di mediazione e interpretariato nel caso di donne vittime di GBV.

Tuttavia:

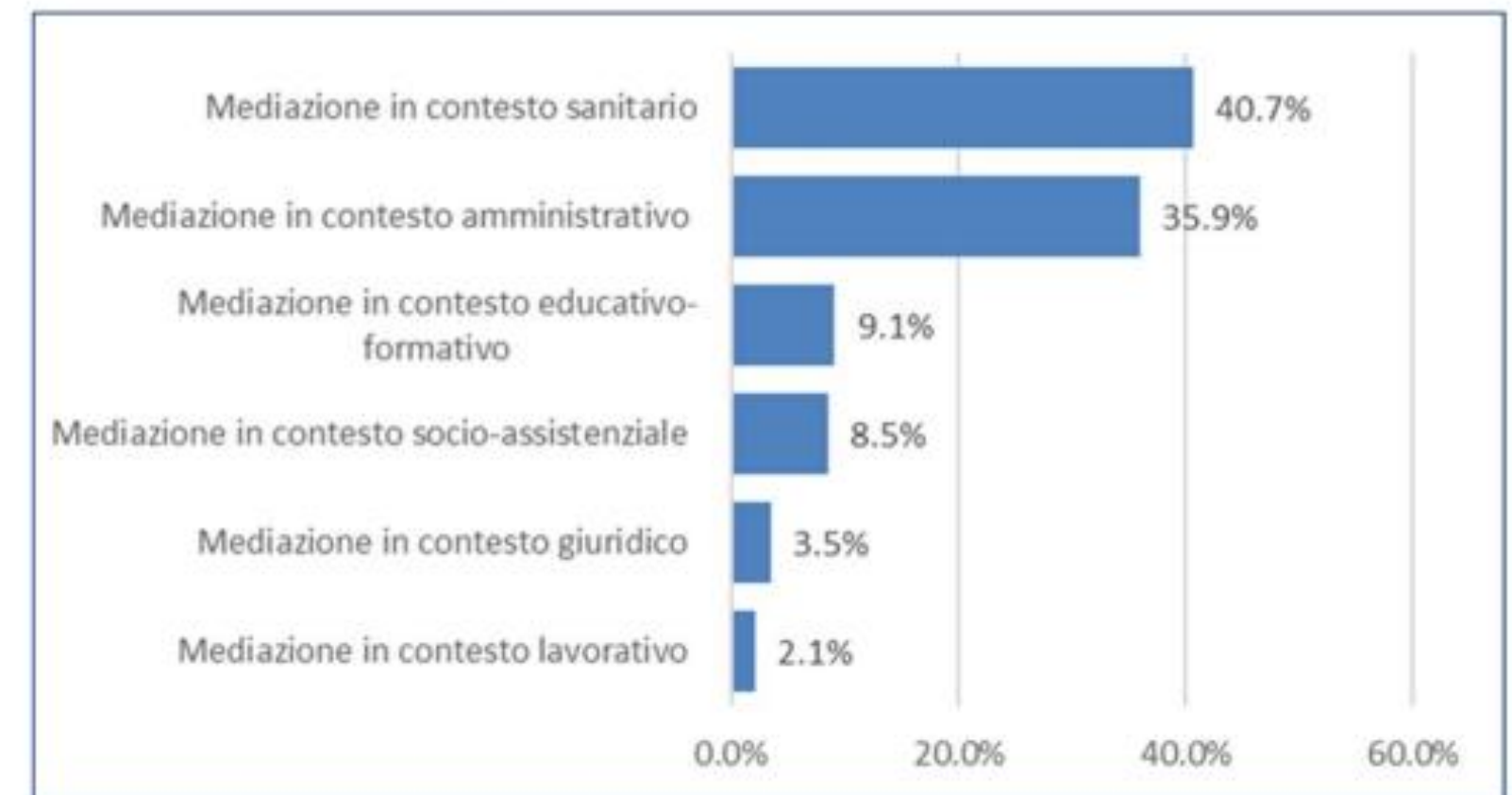
- mediare tra mondi diversi, **mediare in modo interculturale è diventato in questo millennio un processo necessario, trasversale, continuo, dinamico**, che non vuol dire solo tradurre quale sistema, quali diritti e quali doveri e regole nei percorsi di uscita dalla violenza e dallo sfruttamento
- **siamo ogni giorno mediatori interculturali quando riconosciamo la possibilità di imparare da chi vuole uscire dalla violenza quale riscatto è possibile**, attraversando le differenze e avendo il coraggio anche di andare oltre i sistemi del welfare, i sistemi di accoglienza asilo o tratta, il sistema sicurezza, il sistema giudiziario ovvero superando una concezione economicistica del migrante.
- **affiancare chi è stata vittima vuol dire riconoscere la sua diversità culturale come ricchezza e stupirsi di fronte alle abilità**, le possibili potenzialità di vite spesso molto giovani, tenendo conto dei differenti contesti in cui vive e ha vissuto (società individualistiche/collettive – materiali/spirituali – inclusive/esclusive...). Necessita di **EMPATIA=capacità di cogliere il punto di vista dell'altro (doppio sguardo)** in un'ottica di cooperazione/costruzione di fiducia e anche di neutralità.

Uscire dalla violenza: un salto nel vuoto o un salto verso la libertà?



- Le donne vittime di violenza temono l'isolamento
- Spesso non si fidano delle figure di aiuto perché sono discriminate nella società ospitante
- Hanno paura di perdere la propria identità culturale
- Non conoscono del tutto il nostro sistema sociale e sanitario
- Temono per i loro documenti
- Se madri, temono che vengano tolti loro i figli

Beneficiari per contesto dell'intervento di mediazione



Competenze interculturali

Le competenze interculturali consentono di riconoscere, assegnare, apprezzare, rispettare e utilizzare reciprocamente le proprie azioni, i propri pensieri, i propri sentimenti e i propri giudizi e quelli degli altri. Uscendo da una visione etnocentrica delle interazioni interpersonali, sociali e del proprio contesto di lavoro. I prerequisiti per questo sono una comprensione culturale, una consapevolezza della diversità culturale come risorsa e non come ostacolo e un impegno su di sé rispetto a pregiudizi, stereotipi e discriminazioni. Le competenze interculturali comprendono la lingua, la comunicazione non verbale, la conoscenza culturale e la gestione della diversità culturale rispetto ad asimmetrie di potere, ad esperienze collettive, alla visione del mondo e alle differenze culturali.

LE DONNE STRANIERE HANNO UN FORTE SENSO DI APPARTENENZA

ALLA PROPRIA
COMUNITA'
ETNICA

ALLE TRADIZIONI E
AI VINCOLI
FAMILIARI

AL PROPRIO
SISTEMA SOCIALE
(di frequente
società collettive)

HANNO UN METODO
EDUCATIVO DEI FIGLI
SPESSO DIVERSO DAL
NOSTRO

ALLA PROPRIA
COMUNITA'
RELIGIOSA

Competenze interreligiose

Le competenze religiose e spirituali emergono attraverso la motivazione, la sensibilità e l'atteggiamento di rispetto della dimensione religiosa dell'altro. L'approccio interreligioso permette di percepire il significato religioso e spirituale che sta dietro ai bisogni e alle domande della vita di una persona. Esse comprendono le testimonianze, le tradizioni religiose e la partecipazione alla comunità come possibili risposte alle sfide esistenziali. Queste competenze, permettono di interpretare e muoversi all'interno dei diversi e plurali contesti religiosi e spirituali che influenzano la formazione della vita e delle visioni del mondo con atteggiamento di tolleranza e ricerca di valori comuni per uscire da discriminazioni e contesti di oppressione.



La relazione di fiducia

***esprimere con chiarezza chi siamo, il nostro ruolo**, quali step portare avanti insieme alla persona che si rivolge a noi —————> contratto/patto in cui poter restituire alla persona una lettura della situazione che è altra rispetto al suo punto di vista ma che la possa aiutare a prendere contatto con la realtà

***creare una relazione di FIDUCIA** basata sull'ascolto dei bisogni e la comprensione del contesto: com'è arrivata al servizio, relazioni significative, comunità etnica, religiosa a cui appartiene, familiari coinvolti-figli, lo stato fisico/psicologico, altre patologie...

***imparare ad ASCOLTARE** tenendo presente le proprie e le altrui emozioni restituendo alla persona dei feed back accoglienti, autenticamente comprensivi. L'ASCOLTO ATTIVO evita gli interrogatori.

***riconoscere alla donna il diritto di esistere con tutte le sue caratteristiche**, saper tacere, esprimere pazienza, non sostituirsi

Incoraggiare

Valorizzare le possibilità e i desideri

Non pretendere dalla donna che annulli la sua vita



Focus sulla maternità

- NON BISOGNA CONSIDERARE LE DONNE COME UN' UNICA ENTITÀ
- HANNO STRATEGIE, CULTURE E STORIE DIVERSE
Devono conciliare pratiche e modelli di cura diversi
- IL FATTORE CHE LE ACCOMUNA E' LA VULNERABILITÀ
Per diverse condizioni di vita, alloggio, lingua, relazioni, rapporto spazio tempo e per il disorientamento normativo
- NEL PAESE STRANIERO POSSONO RAGGIUNGERE
L'emancipazione e con questa il raggiungimento di un lavoro stabile
oppure
in alcuni casi la completa dipendenza dal marito
- MATERNITÀ
 - Solitudine
 - Mancanza di universo femminile di sostegno
 - Parto e ospedalizzazione
 - Vissuto malato



NON DARE PER SCONTATO CHE I SERVIZI SIANO CONOSCIUTI/ACCESSIBILI/FRUIBILI

Corso pre partum, gruppo di ascolto e di auto-aiuto postpartum

Spazio donne – consultori (consulenza ginecologica)

Centri aiuto alla vita, spazio mamme (Save the children)

Nido e scuola materna; Pediatria

Quale approccio verso le vittime madri?

- Non giudicare
- Tenere in conto la mancanza di un sostegno femminile e familiare
- Esprimere ascolto e rispetto, condividere un punto di vista con chiarezza e desiderio di cooperare, senza aggressività o passività



Aggressività

Assertività

Passività



CONFLITTO DI MATERNAGE

SITUAZIONE IN CUI LA MAMMA SI TROVA DI FRONTE A PROPOSTE CONTRADDITTORIE RIGUARDO AL MATERNAGE

- 1) **DECULTURAZIONE:** non integrazione (donne giovani, che non parlano la lingua, senza sostegno)
Problemi psicologici nei riguardi dei bambini
- 2) **ACCULTURAZIONE RIUSCITA:** sintesi degli aspetti positivi dell'una e dell'altra cultura, integrazione
- 3) **SEMI ACCULTURAZIONE:** esito più frequente, processo intermedio, adozione di tecniche occidentali, ma conservazione di alcune tecniche tradizionali (H. STORK)

SOSTENERE LA MADRE RISPETTO ALL'IDEA CHE

- E' importante vivere in un ambiente sicuro
- È fondamentale tutelare i suoi figli, specie se minori
- Salvo gravi situazioni di maltrattamento da parte della madre stessa, verrà supportata la diade madre bambino in ogni fase di uscita dalla violenza
- Le modalità di accudimento saranno confrontate passo passo insieme a personale specializzato (pediatra, psicologo, assistente sociale, educatore/educatrice...)
- Le figure di aiuto non hanno il compito di annullare le sue tradizioni ma di rispettare le differenze culturali anche nell'uscita dalla violenza

*Le differenze non significano necessariamente barriere,
ma possono diventare ponti verso la comprensione
e l'arricchimento della nostra vita.*

Robert Moran, Gestione delle differenze culturali, 1991

I migranti sono ponti gettati su mondi, sono eroi.

Siamo popoli destinati a convivere!

E prima lo capiremo, meglio sarà per tutti!

Don Oreste Benzi, fondatore della Comunità Papa Giovanni XXIII

Fonti di riferimento

[Council of Europe \(2008\), White Paper on Intercultural Dialogue "Living together as equals in dignity"](#)

Rosanna Bernini, La donna e il suo bambino

Vincenzo Maria Mastronardi, 2016. Manuale di comunicazione non verbale. Per operatori sociali, penitenziari, criminologici

Ministero dell'Interno (2014), Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, "La qualifica del mediatore interculturale"

Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Online: <https://www.integrazionemigranti.gov.it/it-it/Dettaglio-approfondimento/id/41/Mediazione-interculturale>

Stefania Aristei, Aspetti della discriminazione

Barbara Giovanna Bello, Discriminazioni multiple in www.asgi.it

Irene Ciambezi, Un approccio intersezionale all'integrazione delle sopravvissute alla tratta in Europa. Dalla paura alla fiducia in Rivista di Criminologia, Vittimologia, Sicurezza

Bruno Mazzara, Stereotipi e pregiudizi

[Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2021-2023](#)