



Linee Guida Operative su Mediazione Culturale e Tratta nell'Hotspot di Lampedusa

Protocolli essenziali per garantire protezione, comunicazione efficace e rispetto dei diritti nelle fasi critiche di accoglienza e identificazione.

Trainer
C.R.I – U.O. Migrazioni



Croce Rossa Italiana

Di cosa parleremo



Il Ruolo del Mediatore Linguistico-Culturale



Il **Mediatore Linguistico-Culturale** è attore di protezione comunicativa: facilita l'accesso informato ai diritti, riduce le asimmetrie di potere e previene fraintendimenti che possono compromettere la protezione.

Non è avvocato, sanitario, psicologo o investigatore. È **neutrale e imparziale**, responsabile della qualità del processo comunicativo e del rispetto dei principi etici: **riservatezza, consenso informato, do no harm.**



Funzioni e Responsabilità negli Hotspot

1

Facilitazione Comunicativa

Supporto in fasi critiche: identificazione, triage, pre-informativa legale, orientamento.

2

Decodifica Culturale

Interpretazione di significati culturali, segnali non verbali e codici specifici per l'equipe.

3

Tutela del Setting

Garanzia di privacy, turni di parola e ritmo adeguato durante i colloqui.

4

Intercettazione Indicatori

Rilevamento segnali di vulnerabilità senza indagare, attivando il safe referral.

5

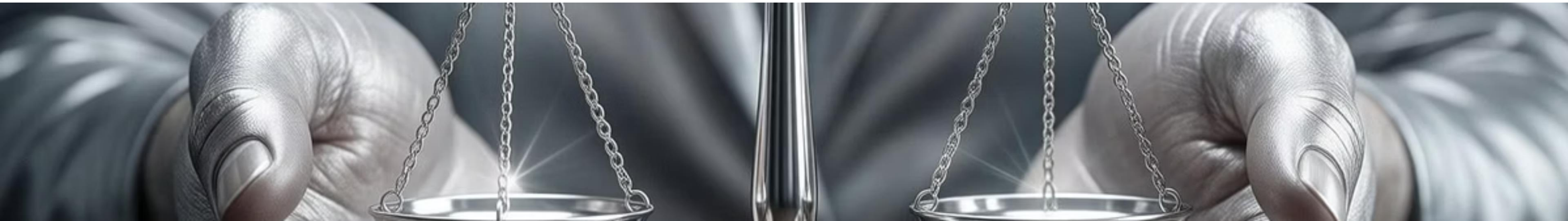
Coordinamento

Collaborazione con equipe multidisciplinare, report essenziali nel rispetto della protezione dati.



Croce Rossa Italiana

Principi Etici: Applicazione Operativa



Riservatezza

Diffusione informazioni limitata al minimo indispensabile (need to know). Colloqui in **luoghi riservati**, nessuna archiviazione personale.

Imparzialità

Sospensione del giudizio, **traduzione fedele anche quando non si condivide il contenuto**. Segnalazione di conflitti d'interesse.

Autodeterminazione

Spiegare ruolo, lo scopo del colloquio e i limiti. La persona può fermarsi o non rispondere. **Verificare sempre la comprensione**.

Do No Harm

Evitare domande **non necessarie** su eventi traumatici. Fermarsi ai segnali di disagio emotivo.

❏ **Esempio di apertura:** "Mi chiamo..., sono mediatore linguistico-culturale. Il mio ruolo è aiutare tutti a capirsi; non prendo decisioni sul tuo caso. Possiamo fermarci in qualunque momento. Se emergono informazioni importanti per la tua sicurezza, con il tuo consenso informeremo i colleghi competenti. Va bene procedere?"



Comunicazione interculturale: strategie e barriere

Gestione Informazioni Sensibili e Privacy

Applicare il principio di minimizzazione: condividere solo dati necessari, su canali istituzionali, senza dettagli superflui nei report. Informare la persona su chi riceverà quali informazioni e per quale scopo.

Linguaggio Semplice

Fraasi brevi, parafrasi e verifiche di comprensione. Adattare registro e ritmo al contesto.

Codici Culturali

Chiarire norme su genere, autorità e tabù senza giudizio. Evitare gergo tecnico.

Superare Barriere

Gestire traumi, diffidenza, stigma, norme di genere e aspettative istituzionali diverse.

Sensibilità Linguistica

Accuratezza per prevenire danno. Poche domande, nessuna pressione, uso strategico delle pause.



Segnali di Allarme e Indicatori di Tratta

Indicatori Principali

- Documenti trattenuti da terzi; accompagnatore che controlla o risponde al posto della persona
- Debito e minacce; isolamento sociale; nessun controllo su denaro o movimenti
- Reticenza, narrazioni rigide o 'preparate'; segni fisici/psicologici di sfruttamento

Importante: Un singolo indicatore potrebbe non bastare. Conta il quadro complessivo e l'attivazione della rete di protezione.

Il consenso iniziale è irrilevante se ottenuto con coercizione, inganno o abuso di vulnerabilità. **Per i minori, ogni sfruttamento configura tratta indipendentemente dal consenso.**



Safe Referral nel ruolo del mediatore: Identificare NON è Indagare



Il processo di referral protegge la vittima senza trasformare il mediatore in investigatore. La segnalazione avviene su canali ufficiali, con misure di protezione immediate e coordinamento con la rete specializzata.

📄 **Esempio di referral:** "Ho notato situazioni che potrebbero metterti in pericolo. Con il tuo consenso possiamo informare un servizio specializzato che tutela persone in situazioni simili. Non è una denuncia: serve per offrirti protezione e supporto. Sta a te decidere."



Tecniche di screening precoce



1

Osservare Senza Indagare

Domande aperte non suggestive; raccogliere solo dati essenziali per la protezione.

2

Approccio Trauma-Informed

Evitare riattivazioni; non cercare linearità perfetta (la memoria traumatica è frammentaria).

3

Minori/MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati)

Attivare immediatamente i servizi di tutela; linguaggio adeguato all'età; setting protetto; non ripetere dettagli traumatici; il consenso alla segnalazione non è obbligatorio ma si agisce per il superiore interesse del minore



Croce Rossa Italiana

Supporto Emotivo e Approccio Trauma-Informed

Priorità nel Colloquio

Il colloquio è "spazio protetto", non interrogatorio. Priorità assolute devono essere: sicurezza, prevedibilità, rispetto e possibilità di scelta.

Il tono deve essere calmo e costante, le domande brevi, occorre rispettare i silenzi e rimanere focalizzati sul qui-e-ora.

Indicatori di Attivazione Traumatica

- Evitamento visivo e rigidità corporea
- Ipervigilanza e stato di allerta costante
- Racconto frammentario e non lineare
- Dissociazione e distacco emotivo

Ricorda: Le incoerenze non equivalgono a **menzogna**. Sono espressioni normali del trauma. Se emergono segnali di iper/ipo-attivazione, fermarsi e modulare l'approccio.

Promuovere Autonomia e Resilienza

Restituire Controllo

Spiegare sempre passaggi e opzioni; verificare comprensione; offrire possibilità di dire no.

Fornire Materiali in Lingua

Contatti, numeri utili, passi successivi, chiarendo chi contatterà e quando.

Evitare Aspettative Irrealistiche

Nessuna promessa di esito.



Autotutela e Prevenzione del Burnout

Rischi Emotivi

L'esposizione ripetuta a racconti di violenza comporta **stress secondario** e **traumatizzazione vicaria**. Segnali di allerta: irritabilità, insicurezza, distacco, ipercoinvolgimento, insonnia.

Strategie di Protezione

- **Debriefing** strutturato post-evento e supervisione periodica
- **Rotazione** su compiti ad alto impatto emotivo
- **Definizione** di confini personali e professionali chiari
- **Accesso** a supporto psicologico per operatori

Quick-Check Quotidiano

- Ho avuto oggi un debriefing almeno breve?
- Ho segnato limiti/trigger emersi e chiesto supporto?
- Posso delegare/ruotare prima del prossimo turno ad alto impatto?



L'autocura non è un optional: è garanzia di **qualità e sicurezza** per tutti.



Croce Rossa Italiana

Punti Chiave: Do / Don't

✓ FARE

- Spiegare sempre ruolo e limiti del proprio intervento
- Usare domande aperte con ritmo lento
- Curare privacy, pause e preferenze di genere
- Segnalare indicatori via canali ufficiali
- Verificare comprensione con parafrasi
- Garantire consenso informato e autodeterminazione

✗ EVITARE

- Non promettere esiti o risultati specifici
- Non consigliare scelte legali o cliniche
- Non interrogare sui dettagli traumatici
- Non usare stereotipi o linguaggio paternalistico
- Non condividere informazioni non autorizzate
- Non proseguire in condizioni non etiche



In sintesi: La mediazione efficace è protezione, non atto tecnico accessorio. Identificare non significa indagare: significa ascoltare, osservare, proteggere e attivare la rete. Per i minori, la protezione è immediata e obbligatoria.

