

***APPUNTI DI MEDIAZIONE  
CULTURALE PRESSO LO  
SPORTELLO INFORMATIVO DEL  
CARCERE DI PARMA***

***MEDIATRICE CULTURALE  
VOJSAVA TAHIRAJ***

## **Premessa**

*Chi è un mediatore culturale? Che ruolo assume in una società multi-etnica?*

*Definire cosa sia un mediatore culturale e quali siano le sue funzioni non è cosa semplice; si potrebbe definire come un tecnico della comunicazione in ambito interculturale, una persona che con le sue conoscenze facilita la comunicazione in diversi contesti.*

*Dovrebbe essere un immigrato che abbia rielaborato la propria condizione e che abbia trasformato le sue esperienze in competenze professionali: il mediatore culturale dovrebbe essere detentore di una serie di conoscenze e di un sapere pratico che gli permettano di interpretare e decodificare la domanda e favorire l'incontro tra storie, linguaggi e culture diverse...*

Avendo presente questa premessa sulla mediazione culturale, che ben delinea in pochi concetti la recente figura professionale del mediatore, ho cominciato tre anni fa una nuova esperienza all'interno degli Istituti penitenziari di Parma, esperienza che si è rivelata stimolante e gratificante ma non priva di difficoltà.

Il lavoro come mediatrice culturale all'interno degli Istituti penitenziari mi ha permesso di conoscere una realtà che ritenevo estranea al mio vissuto, una realtà che la maggioranza delle persone considerano quantomeno scomoda.

Sono entrata in contatto con problematiche complesse ed ho imparato ad apprezzare questo ruolo lentamente, attraverso l'esperienza, l'approfondimento ed il prezioso aiuto dei colleghi.

Il lavoro di mediazione culturale all'interno di un istituto penitenziario si basa su colloqui che vengono espressamente richiesti dai detenuti tramite un'apposita "domandina".

## **Osservazioni utenza**

I detenuti richiedenti sono quasi esclusivamente stranieri ed è quindi verso di loro che si rivolge l'attenzione del mediatore culturale (all'interno degli Istituti penitenziari di Parma, come nelle altre realtà carcerarie italiane, gli stranieri rappresentano circa la metà della popolazione detenuta)

Il primo incontro che avviene tra il detenuto ed il mediatore è solitamente il più complesso in quanto rappresenta il primo passo verso la reciproca conoscenza. Spesso non è facile abbattere il muro di diffidenza che i detenuti ostentano verso persone esterne al loro ambiente e che in qualche modo rappresentano le istituzioni o

la società civile. Paradossalmente, durante il primo periodo del nostro lavoro in carcere un connazionale che “viene da fuori” era visto, almeno in un primo momento, con maggior diffidenza rispetto ad un operatore italiano in quanto probabilmente risultava difficile comprendere che ruolo ricopriva nei suoi confronti. Ciò era in parte dovuto al fatto che la figura del mediatore culturale all’interno degli istituti penitenziari era relativamente recente ed in molti casi rappresentava una novità.

Compito del mediatore in questa prima fase è’ fondamentale quello di conquistare la fiducia del detenuto affinché comprenda che la sua presenza costituisce un supporto ed un aiuto a fronte delle difficoltà che può incontrare in un regime di privazione della libertà.

Superata la prima fase di conoscenza e venuto meno il sospetto iniziale, il detenuto, nella maggior parte de casi, si sente rassicurato dalla figura del mediatore, vede molto positivamente l’opportunità che gli viene offerta di potersi esprimere nella propria lingua e parla liberamente delle sue problematiche, dei suoi dubbi e timori, chiedendo informazioni ed un supporto oltre che pratico anche morale.

Questo rapporto fiduciario è dimostrato sempre più dall’aumento delle richieste da parte dei detenuti di incontrare il mediatore.

## **TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE**

Le richieste che emergono durante i colloqui sono molteplici, tuttavia affrontano sostanzialmente le seguenti tematiche:

- modalità per la regolarizzazione e per il rinnovo del permesso di soggiorno;
- norme che regolano l’espulsione e l’estradizione;
- informazioni sulla legge Bossi-Fini;
- possibilità e modalità di accesso a misure alternative;
- rinnovo di documenti presso l’Autorità consolare del Paese d’origine;
- modalità per ottenere il permesso per telefonare ai familiari;

I detenuti vengono inoltre aiutati a leggere e capire documenti processuali, lettere di avvocati, a comprendere le modalità per ottenere indumenti, per svolgere lavori interni all’istituto, per iscriversi a corsi scolastici e professionali etc.

## **NATURA DEL COLLOQUIO**

Ogni colloquio rappresenta un caso particolare in quanto riguarda le relazioni che si instaurano con ogni singolo detenuto e con le sue problematiche. In linea di massima è’ tuttavia possibile individuare tre tipologie di intervento:

- *COLLOQUIO DI SOSTEGNO*

Il mediatore entra in relazione con persone che devono espiare una pena detentiva a volte molto lunga. La lontananza dalla propria patria, dalla propria famiglia, dal

proprio ambiente generano spesso sentimenti di rassegnazione, disorientamento, sconforto. Esso si trova ad affrontare, in solitudine una situazione psicologicamente spesso lacerante.

Compito del mediatore è di supportare moralmente il detenuto aiutandolo, limitatamente alle proprie possibilità, a superare o comunque sopportare il suo disagio.

- *COLLOQUIO DISTENSIVO*

Vivere con persone estranee, di etnie diverse, in uno spazio ristretto, seguendo regole ed orari prestabiliti, in uno stato di totale promiscuità, genera in molti detenuti ansia, tensione e disturbi comportamentali.

Questo disagio viene portato nei colloqui ed il compito del mediatore, in questo caso, è quello di ascoltare, rassicurare e cercare di tranquillizzare il detenuto.

- *COLLOQUIO INFORMATIVO*

E uno dei compiti principali del mediatore; in qualità di operatore dello Sportello informativo e di orientamento è tenuto a fornire tutte le informazioni che il detenuto richiede riguardo le tematiche elencate precedentemente.

## **RAPPORTI CON I CONSOLATI**

Molte richieste dei detenuti vertono sulle modalità di rilascio e rinnovo di documenti (passaporto, certificati...) da parte dell'Autorità consolare.

Per riuscire a rispondere in maniera completa ed esaustiva a queste domande mi sono attivata (con l'ausilio del Comune che ha redatto una lettera di presentazione) per trovare un canale di comunicazione diretto con il Consolato Albanese di Milano.

Dopo numerosi tentativi e non senza difficoltà sono riuscita ad ottenere questi contatti, acquisendo informazioni dettagliate e risposte alle mie domande.

## **ALTRE ATTIVITA'**

Il mediatore svolge il proprio lavoro all'interno dell'Istituto Penitenziario entrando in contatto con operatori, volontari, agenti penitenziari ed il restante personale.

Come la struttura stessa e l'ambiente, anche i rapporti al principio erano chiusi e diffidenti ma con il passare del tempo e dimostrando professionalità si sono creati rapporti di collaborazione reciproca. Al mediatore vengono richiesti consigli e la partecipazione ad iniziative interne di informazione in lingua, nonché interventi su casi specifici non solo con l'area trattamentale e agenti penitenziari ma anche con l'ufficio sanitario.

## **RILIEVI CRITICI PER UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Considero il lavoro presso lo Sportello informativo un'ottima esperienza, per me molto gratificante, e sono convinta rappresenti per i detenuti un aiuto concreto oltre che morale.

Ritengo tuttavia che il servizio di mediazione, partendo da ottime basi, si potrebbe migliorare o quantomeno rendere più efficiente intensificando, nei limiti del possibile e dei vincoli esistenti un lavoro in rete dentro e fuori l'istituto ed incrementando la collaborazione con tutti gli altri operatori dell'area trattamentale, facendo interagire maggiormente i nostri sforzi, soprattutto nei casi particolari e complessi. Inoltre sarebbe auspicabile una maggior collaborazione con le risorse del territorio per poter dare ai detenuti un aiuto pratico e concreto riguardo le loro enormi necessità.

Parma, 28/09/05

Vojsava Tahiraj