

La mediazione interlinguistica e interculturale e le specificità della mediazione nella tratta

Annalisa Brichese
Università Ca' Foscari Venezia, Italia

Abstract This paper explores the role and specific features of intercultural and linguistic mediation in the context of human trafficking. It highlights the diverse profiles of mediators, including 'peer' mediators with lived experience, and the challenges they face across legal, healthcare, and social services. Emphasis is placed on communication, cultural sensitivity, and collaboration with institutions to support and empower victims, ensure their rights, and foster social reintegration.

Keywords Linguistic and intercultural mediation. Human trafficking. Victim support. Intercultural communication. Peer mediator.

Sommario 1 La figura del mediatore. – 2 I mediatori interlinguistici e interculturali nella tratta. – 3 La mediazione *indoor* e *outdoor*. – 4 Conclusioni.

1 La figura del mediatore

Come abbiamo già avuto modo di presentare in un precedente studio (Brichese, Tonioli 2017), il mediatore opera sia per facilitare la comunicazione tra parlanti lingue diverse sia per rimuovere potenziali ostacoli linguistico-culturali riferibili ad aspetti linguistici, extralinguistici o a valori culturali di fondo (per approfondimenti vedi cap. 1 di questo volume).



SAIL 31

e-ISSN 2610-9557 | ISSN 2610-9549
ISBN [ebook] 978-88-6969-956-6 | ISBN [print] 978-88-6969-957-3

Open access

Submitted 2025-05-27 | Published 2025-10-14
© 2025 Brichese | CC-BY 4.0

DOI 10.30687/978-88-6969-956-6/002



Il mediatore, dunque, si configura come un professionista che si pone come terzo polo nella comunicazione tra diversi attori (generalmente l'utente e l'operatore del servizio) e viene visto come intermediario interlinguistico-interculturale che agisce per prevenire o gestire possibili conflitti (per approfondimenti sul tema della gestione del conflitto vedi cap. 7 di questo volume). Nello specifico, quest'ultimo aspetto, viene messo in evidenza nella *Methodological Guide for Constructing an Inclusive Institutional Culture* (CoE 2011) che contiene una proposta di definizione della mediazione e dei ruoli ed ambiti d'intervento dei mediatori, individuando nel mediatore una figura dalle caratteristiche specifiche che lo distinguono dall'interprete. Si presenta, infatti, come colui che:

1. è presente durante una comunicazione tra due interlocutori che parlano due lingue diverse;
2. facilita la comunicazione tra persone che provengono da diverse aree geografiche;
3. interviene come intermediario interculturale e agisce per prevenire o gestire eventuali conflitti linguistico-culturali (Spano 2006).

Nonostante sia presente un documento europeo che include una proposta di standardizzazione del profilo del mediatore, questa figura è ancora confusa o sovrapposta con altri profili professionali come quello, ad esempio, dell'interprete, del traduttore o del facilitatore linguistico.

Ricorda Antonini che «i fenomeni massicci di immigrazione verso il nostro Paese richiedono con pressante urgenza nuove forme d'interpretazione e di mediazione linguistica e culturale, di figure professionali attive nelle strutture sociali» (2014, 8) ma, per l'Italia, nello specifico, non si è ancora arrivati all'ottenimento di una standardizzazione nazionale del profilo professionale (nonostante la mediazione si sia sviluppata, ormai, tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio degli anni Novanta, con l'aumento significativo dei flussi migratori di minori e adulti provenienti da paesi terzi).

Nel Rapporto GRETA, si afferma che in Italia:

There is no specific regulation or certification of cultural mediators, nor an official register. According to interlocutors met, the quality of cultural mediators varies a lot across the country, and cultural mediators are not always sensitized to human trafficking. In 2022, immigration offices were left without cultural mediators, due to the expiry of the agreements with the main providers, CIES Onlus and IOM. (CoE 2023, 55)

Questo sembra essere dovuto, in particolare, alla mancanza di normative nazionali che definiscano un modello di mediazione

condiviso, una modellizzazione delle competenze di base e specifiche necessarie alla professione e una formazione unitaria dei futuri mediatori linguistico-culturali.

La proposta di standardizzazione del profilo del mediatore nasce da questa frammentarietà a partire dagli studi scientifici sul tema (in particolare Gavioli 2009; Luatti 2011; Machetti, Siebetcheu 2017) e delle pubblicazioni di Brichese e Tonioli (2017) da cui mutuiamo l'espressione 'interlinguistico ed interculturale' per riferirci al mediatore culturale. La utilizziamo perché appare ancora oggi una sintesi efficace dell'attività di traduzione, interpretazione e mediazione linguistica e interculturale svolta dal mediatore.

Tale sintesi terminologica è necessaria sia per evitare, come abbiamo già accennato, confusione tra traduzione, interpretariato e mediazione sia perché la mediazione stessa attinge da due distinti filoni d'indagine ovvero quello che si riferisce agli studi sull'interpretazione e le scienze del linguaggio e quello che si rifà all'ambito antropologico e socio-pedagogico con focus sui concetti di cultura e intercultura (Gavioli 2009).

Sempre nel summenzionato Rapporto GRETA (CoE 2023) si ricorda ancora che, negli anni, l'Italia ha impiegato i mediatori culturali per facilitare la comunicazione tra la crescente popolazione migrante e i servizi pubblici (Pocobello 2006), sottolineando come i mediatori culturali collaborino in ambiti diversi d'intervento come, ad esempio, le commissioni territoriali per la protezione internazionale, i tribunali, gli ispettorati del lavoro o le ONG. Oltre all'ambito più generale della sicurezza, in cui Maffei (2009) fa rientrare anche lo sfruttamento della tratta e quello lavorativo, Siebetcheu (2011, 12) elenca altri 5 principali ambiti nei quali i mediatori vengono impiegati ovvero quelli educativo (scuole, Centri territoriali permanenti per l'educazione degli adulti ecc.), sanitario (ospedali, USL ecc.), giuridico (tribunali, carceri, questure ecc.), lavorativo (centri per l'impiego, agenzie del lavoro, patronati ecc.) e amministrativo (sportelli dei comuni, province, prefetture ecc.).

Vista la complessità del tema e dei diversi ambiti in cui si trova spesso ad operare il mediatore interlinguistico e interculturale cerchiamo di arrivare ad una prima sintesi dei compiti a cui tutti i mediatori sono chiamati, ovvero:

- saper facilitare la comunicazione tra diverse culture (per il concetto di cultura si veda il cap. 1 di Caon in questo volume);
- saper trasmettere messaggi verbali e non verbali in almeno due lingue;
- saper facilitare la comunicazione tra tutti i partecipanti alla sessione di mediazione;
- saper impiegare tecniche e strategie di mediazione (cf. cap. 5 del volume)

- saper agire in eventi comunicativi che sono caratterizzati da diverse norme sociali, relazionali e psico-sociali che possono influenzare la relazione tra gli interlocutori.

2 I mediatori interlinguistici e interculturali nella tratta

I mediatori che operano nella tratta possono avere profili molto diversi tra loro. Troviamo, infatti, mediatori:

- che provengono dallo stesso paese della vittima con la quale condividono la stessa lingua madre e della quale, potenzialmente, conoscono alcuni aspetti culturali caratterizzanti. Sono mediatori che hanno un background socio-culturale e linguistico simile a quello del beneficiario/della beneficiaria;
- italiani che hanno compiuto studi specifici in mediazione/interpretariato e che possiedono una conoscenza della lingua madre del beneficiario/della beneficiaria almeno di livello B2 del QCER.
- dalla formazione ‘integrata’ ovvero che sono sia mediatori linguistico-culturali sia operatori specializzati. Questi ricoprono un duplice ruolo all’interno dei servizi a seconda della formazione specifica posseduta ovvero possono essere mediatori e operatori di comunità oppure mediatori ed educatori, mediatori e psicologi, mediatori e assistenti sociali ecc.
- che sono stati prima beneficiari (ad esempio hanno vissuto, inizialmente, un percorso di vittima) e poi, dopo un positivo reinserimento sociale, hanno seguito una formazione specifica, diventando mediatori (sono definiti anche ‘mediatori pari’).

Nello specifico, rispetto alla figura dei mediatori con background migratorio, nelle indicazioni operative contenute nel documento elaborato dal Consiglio Nazionale dell’Economia e del Lavoro (d’ora in poi CNEL) che aggiornano il testo «Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali» (CNEL 2000) si parla di:

- conoscenza ottima della lingua italiana parlata e scritta (corrispondente al livello avanzato C di comprensione e al livello B di produzione del QCER, Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue del Consiglio d’Europa);
- conoscenza buona della cultura, delle principali istituzioni e della realtà socioeconomica italiana, a livello locale e nazionale, nonché delle specifiche situazioni in cui il mediatore opera;
- conoscenza ottima della lingua veicolare e/o dell’utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione;

- conoscenza buona della cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socio-economica del paese di provenienza del gruppo medesimo;
- diploma di scuola media superiore di II grado o livello culturale equivalente.

Il ‘mediatore pari’, invece, nell’ambito della tratta, è una figura che facilita il dialogo e la comunicazione tra le vittime di traffico di essere umani o grave sfruttamento, le organizzazioni di supporto e le autorità. La sua funzione principale è quella di creare un ambiente sicuro e di fiducia, aiutando le vittime a esprimere le loro esigenze e a ricevere l’assistenza necessaria.

Alcune caratteristiche che, nel mediatore pari, possono essere potenzialmente più sviluppate sono l’empatia e la comprensione del percorso di reinserimento sociale poiché, avendo vissuto in prima persona tale esperienza, hanno una profonda conoscenza di ciò che le vittime stanno attraversato e delle sfide che stanno affrontando. Aver avuto esperienza personale diretta come vittima può conferire al mediatore pari una comprensione più profonda delle dinamiche e delle emozioni coinvolte.

Come si potrebbe delineare l’identikit del mediatore pari nel campo della tratta?

- È una persona che in passato è stata vittima di sfruttamento. Tale caratteristica comporta che la peer-mentor possegga una posizione di vicinanza (perché ne ha fatto parte) ma contestualmente di lontananza (perché come peer-mentor deve aver acquisito delle competenze professionali specifiche) rispetto ai beneficiari.
- È considerata una figura di riferimento significativo sia all’interno del progetto o servizio in cui opera sia all’interno del team di lavoro poiché possiede uno specifico ruolo formativo che si basa sulla sua esperienza rielaborata, rinforzata ed ampliata da formazione specifica.
- È peer-mentor che ha preso coscienza della propria storia e della propria esperienza e che si è formato/a per non confondersi con i beneficiari mantenendo una giusta distanza tra sé e il target di riferimento. L’obiettivo, infatti, è quello di lavorare nel rispetto dell’idea che l’esperienza dell’altro sia comunque diversa dalla propria (exotopia), evitando di mettere in atto meccanismi di sostituzione.

Va ricordato, inoltre, che ci sono anche mediatori che, pur non avendo vissuto personalmente l’esperienza del traffico, possono essere formati e sensibilizzati a queste tematiche (Andrijasevic 2003). La chiave è che il mediatore possieda competenze adeguate sia sul piano

linguistico sia su quello relazionale, indipendentemente dalla propria esperienza personale.

Inoltre, il mediatore pari, pur avendo attraversato situazioni simili, deve aver effettuato un percorso di formazione specifico che assicuri il mantenimento di un approccio neutrale, senza giudizio rispetto alle vittime o alle loro scelte, consapevole che la propria esperienza è stata diversa rispetto a quelle della vittima per la quale sta mediando.

Quando si parla di mediazione nella tratta di esseri umani (Lendaro 2005; De Feo 2007), ci sono alcune caratteristiche che specializzano questa figura. Le riassumiamo in alcuni punti chiave:

- Sensibilità e rispetto per la vittima o potenziale vittima che passa anche attraverso la conoscenza del tema e del progetto in cui s'inserisce: le vittime di traffico spesso si trovano in situazioni molto vulnerabili. È fondamentale che il mediatore interlinguistico e interculturale svolga il proprio ruolo mettendo in campo, in particolare, alcune abilità relazionali come l'empatia e l'ascolto attivo, tenendo conto dei traumi che queste persone possono aver subito.
- Collaborazione tra professionisti: la mediazione interlinguistica e interculturale all'interno dei progetti legati alla tratta non è qualcosa che si possa affrontare da soli. È importante lavorare in team con il supporto/apporto di assistenti sociali, psicologi, avvocati e forze dell'ordine. Un approccio e una gestione integrati aiutano a soddisfare meglio le diverse esigenze delle vittime.
- Riservatezza e sicurezza: la protezione delle identità è cruciale e fondamentale. Le informazioni personali devono rimanere riservate per prevenire eventuali ritorsioni. Creare un ambiente sicuro è essenziale affinché le vittime possano esprimersi liberamente.
- Conoscenza linguistico-culturale specifica: le vittime possono provenire da contesti culturali diversi e parlare lingue diverse. È importante usare mediatori formati che possiedano anche una sensibilità culturale data dalla conoscenza di lingua e cultura della persona per cui si attiva la mediazione al fine di costruire un clima di fiducia.
- Attenzione primaria sul rispetto dei diritti umani della persona per cui si attiva la mediazione: quest'ultima deve sempre mettere al centro i diritti delle vittime, garantendo che le loro esigenze e desideri siano rispettati.
- Empowerment delle vittime: è fondamentale aiutare le vittime a riaccquistare il controllo sulle loro vite. Questo significa dar loro le informazioni e le risorse necessarie per prendere decisioni informate.

Riprendiamo, in parte, i contenuti della tabella presente nel volume di Brichese e Tonioli (Brichese 2017) in cui si evidenziano le competenze, le capacità e le conoscenze che i mediatori interlinguistici e interculturali dovrebbero possedere e la decliniamo rispetto alle competenze specifiche di chi opera nella tratta traendo spunto da *Le linee guida del gruppo di lavoro istituzionale* (2009).

Competenze di base:

- mediazione;
- orientamento;
- accompagnamento;
- informazione;
- interpretariato;
- accoglienza.

Competenze specialistiche:

- progettazione d'iniziative e strumenti d'integrazione culturale e sociale che supportino le vittime a gestire autonomamente in modo consapevole le proprie vite;
- co-progettazione e validazione dei progetti di servizio di mediazione nella tratta di essere umani;
- formazione degli operatori che lavorano nella tratta attraverso incontri gestiti dai mediatori che operano nello stesso ambito d'intervento su specifici temi linguistico-culturali di loro competenza.

Capacità di base:

- relazionali;
- ascolto;
- comprensione;
- comunicazione;
- riconoscimento dei bisogni;
- gestione e risoluzione dei conflitti.

Capacità specialistiche:

- analisi specifica dei contesti di intervento;
- programmazione di percorsi individualizzati per accompagnare le vittime di tratta in un percorso di presa di coscienza di sé;
- progettazione, consulenza su temi linguistico-culturali specifici;
- attivazione di percorsi di mediazione di comunità;
- ideazione e applicazione di modelli comportamentali per l'inclusione sociale e l'antidiscriminazione.

Conoscenze di base:

- sistema-paese;
- fenomeni migratori;

- alcune materie specifiche: scienze sociali, comunicazione interculturale, interpretariato e mediazione culturale;
- *team work*;
- codici di comportamento deontologico;
- informatica.

Conoscenze specialistiche:

- normative e codici specifici nell'ambito della tratta;
- tecniche di progettazione d'intervento per la gestione e l'accompagnamento delle vittime;
- consulenza e formazione su temi specifici della tratta;
- *tutoring* in ambito di mediazione linguistico-culturale nella tratta;
- *Team work* anche con le autorità competenti: spesso è necessario lavorare a stretto contatto con le forze dell'ordine per garantire la sicurezza delle vittime e perseguire i trafficanti. Aiutare le vittime a capire il sistema legale è anche un passo importante nel loro percorso di reintegrazione.

Le aree della comunicazione, l'informazione e l'orientamento, la gestione del conflitto, l'accompagnamento e l'assistenza, la formazione, la ricerca e la consulenza alla progettazione sono ambiti di lavoro specifici in cui il mediatore che lavora nella tratta dovrebbe essere in grado di operare. Questo perché la mediazione linguistico-culturale nella tratta non riguarda solo la risoluzione immediata di problemi contingenti ma, in un'ottica di lavoro integrato, è di fondamentale importanza pensare a progetti che reintegrino le vittime nel contesto sociale e contestualmente che formino/informino la cittadinanza rispetto al tema, sensibilizzando il territorio.

È chiaro però che, in un panorama di richieste così differenziato e specializzato, si aprano alcune riflessioni sulla necessità di rilevare le aspettative di enti pubblici e privati che richiedono l'operato dei mediatori. Questo perché ciascun mediatore possa sia mettere in campo le proprie competenze e le conoscenze pregresse ma anche essere formato per acquisirne di nuove e sempre più specializzanti.

Inoltre, andrebbe conferita pari dignità e possibilità d'inserimento lavorativo sia a coloro i quali hanno avuto accesso all'alta formazione universitaria sia a coloro che hanno conseguito un titolo professionale o che hanno integrato, attraverso corsi di aggiornamento, competenze già acquisite nel Paese d'origine o attraverso la pratica e l'esperienza di lavoro sul campo.

È importante ricordare che, nello specifico dell'ambito della tratta, vi sono anche richieste di mediazione che possiamo definire 'a spot' ovvero che iniziano e si concludono nell'arco di tempo di una sessione di mediazione. Si tratta, ad esempio, della mediazione nell'ambito dell'emersione del fenomeno di sfruttamento, della mediazione in frontiera o dopo gli sbarchi, della mediazione durante i colloqui in commissione in cui s'incontra la vittima solo una o due volte al

massimo per poi passare o riportare la gestione ad altri operatori di servizio o comunità. In questi casi, anche se solo per due ore di colloquio, il mediatore deve essere una persona formata che conosce il contesto e il progetto quindi, anche se 'a chiamata', deve avere gli strumenti necessari per un intervento efficace. Ad esempio, se il mediatore è un connazionale della beneficiaria/del beneficiario, questo può mettere a proprio agio la persona anche in tempi brevi attraverso l'impiego di abilità relazionali, facendo rimandi a possibili situazioni comuni vissute nel Paese d'origine.

Oppure, siccome durante gli sbarchi ci sono tempi brevissimi di mediazione (anche solo 5-10 minuti) è fondamentale che il mediatore lasci al beneficiario/alla beneficiaria un bigliettino dai visita col proprio numero di telefono di servizio o del Numero Verde Antirtratta (in Italia o all'estero, a seconda di dove ci si trova ad operare). Questo perché la potenziale vittima non ha fin da subito coscienza della propria difficoltà ma poi, col tempo, è fondamentale che possa mettersi in contatto con chi gli ha prestato aiuto (questo avviene anche in frontiera nei progetti transazionali).

Questo modello di mediazione che abbiano definito 'a spot' si differenzia, ad esempio, dalla mediazione nell'ambito di accoglienza e comunità: in una struttura protetta, infatti, il mediatore assume un ruolo di vicinanza relazionale prolungata nel tempo. In accoglienza c'è il tempo di costruire una relazione di fiducia, soprattutto se si garantisce la presenza dello stesso mediatore per tutta la durata della permanenza in struttura.

3 La mediazione *indoor* e *outdoor*

In letteratura, nell'ambito dello sfruttamento sessuale, si è soliti distinguere tra mediazione che si esercita all'aperto (*outdoor*), ad esempio sui marciapiedi e nelle periferie delle città e la mediazione con vittime che esercitano al chiuso (*indoor*), per esempio all'interno di appartamenti, nei locali o in luoghi di appuntamento 'mascherati' da esercizi commerciali di vario tipo.

Fino a pochi anni fa, la quasi totalità del lavoro di mediazione si svolgeva in luoghi esterni, poco frequentati e scarsamente illuminati ma questa tendenza ha visto un'inversione negli ultimi anni, inversione destinata a crescere, che sposta una parte considerevole del mercato della tratta dall'aperto al chiuso. Il *trend* crescente della prostituzione *indoor* è confermato da alcune ricerche che hanno, peraltro, consentito di approfondire la conoscenza di questa dimensione più nascosta, invisibile e per certi versi pericolosa (Ciconte 2005; Carchedi, Orfano 2000). Attraverso lo studio di oltre un migliaio di atti giudiziari, riferiti al periodo compreso tra il 1996 e il 2003, raccolti presso le procure italiane, Ciconte (2005) ha cercato

di ricostruire il peso delle due dimensioni del fenomeno e messo in evidenza come le vittime si siano sempre più spostate da un esercizio *outdoor* ad uno *indoor*.

Per quanto riguarda la principale differenza tra prostituzione *outdoor* ed *indoor*, diversi studi hanno evidenziato che il livello di violenza sia maggiore, negli ambienti al chiuso rispetto a quelli all'aperto:

The wide-spread view that the exploitation of victims of trafficking is always more violent outdoors than indoors does not seem to be confirmed. In some countries (such as Austria and Spain), the level of indoor violence is actually much greater than the level of outdoor violence. (Walby et al. 2016, 131)

Anche il Rapporto TAMPEP che raccoglie le buone pratiche sui servizi offerti ai *sex-worker* in Europa mette in risalto il rischio violenza:

The majority of sex work projects provide information and advice concerning how to reduce the risk of violence from clients, and support for options to reduce violence from controller. In Scotland (UK), a sex work project set up in Edinburgh by sex workers, has a range of initiatives to address the disproportionate levels of violence experienced by sex workers. (TAMPEP 2009, 19)

Vi è un'evidenza nell'analisi delle situazioni che collega la violenza domestica e lo sfruttamento sessuale soprattutto per quanto riguarda le donne migranti prive di documenti. Lo studio del Parlamento Europeo disponibile su «L'accesso a rifugi delle donne migranti irregolari in fuga dalla violenza domestica (Parliament of the European Union 2021): la situazione giuridica e pratica negli Stati membri» conclude dicendo che il quadro politico anti-tratta dell'UE dovrebbe studiare i fenomeni e prendere in considerazione i potenziali collegamenti tra la violenza domestica e la tratta di esseri umani, mettendo le vittime al centro del quadro per garantire che i loro bisogni siano davvero soddisfatti.

Inoltre, dall'analisi delle risposte ad interviste a mediatori esperti e formati (durante una serie di *focus-group* per una ricerca del 2024-25 condotta dall'Università Ca' Foscari in collaborazione con la Regine Veneto e il Numero Verde Antitratta) si evidenzia come, rispetto alla mediazione, la fase di emersione e gestione nell'*indoor* sia molto più complessa rispetto a quella in *outdoor*. Nell'*indoor*, infatti, il contatto con la vittima si crea solo se è la vittima stessa a richiedere aiuto oppure attraverso l'intervento delle forze dell'ordine o dei clienti che denunciano lo sfruttamento; nell'*outdoor*, invece, sono i mediatori che si avvicinano alle potenziali vittime creando, così, un primo contatto diretto.

Tutti i mediatori che hanno partecipato al focus group, risposto alle domande dell'intervista e che lavorano nella tratta dichiarano che, per far emergere lo sfruttamento nell'indoor, è fondamentale prima fare una mappatura selezionando nei siti i contatti delle potenziali vittime e poi fare una prima telefonata di aggancio anche solo per lasciare il proprio numero di telefono o quello del Numero Verde Antitratta e spiegare i servizi offerti da associazioni o cooperative che si occupano di questi temi. In alcune risposte è emerso, anche, come il passaparola tra le vittime di sfruttamento sia uno strumento di emersione sia per le situazioni indoor sia outdoor.

Tra indoor e outdoor è comunque evidente come la principale differenza di gestione della fase di emersione e accompagnamento sia l'uso del telefono che, a differenza del colloquio in presenza, è uno strumento che non facilita la comunicazione tra vittima e mediatore anche se garantisce a quest'ultimo una maggior sicurezza e tutela personale. Inoltre, le vittime cambiano spesso numero di telefono, quindi è difficile capire fino a quando e per quanto tempo ci sia un contatto, via telefono o chat, con la persona potenzialmente vittima di tratta.

4 Conclusioni

Il mediatore interlinguistico e interculturale gioca, dunque, un ruolo cruciale nella lotta contro la tratta, specialmente nel supporto alle vittime facilitando la comunicazione tra queste, le autorità e le organizzazioni di supporto e garantendo che i diritti dei soggetti vulnerabili vengano rispettati e che ricevano l'assistenza necessaria. I ruoli principalmente ricoperti sono:

1. L'assistenza alla prima accoglienza attraverso l'aiuto offerto alle vittime a comunicare con le forze dell'ordine e i servizi sociali e fornendo informazioni sui loro diritti e sulle possibilità di protezione.
2. La mediazione con le istituzioni collaborando con polizia, tribunali, ospedali e associazioni per garantire un supporto efficace e favorendo la comprensione delle differenze culturali tra le vittime e le istituzioni.
3. Il supporto psicologico ed emotivo attraverso l'aiuto offerto alle vittime a esprimere i propri traumi e bisogni in un ambiente protetto e facilitando il reinserimento sociale e lavorativo, aiutando a superare eventuali barriere linguistiche e culturali.
4. La prevenzione e sensibilizzazione attraverso la partecipazione a campagne informative per prevenire la tratta e informare le potenziali vittime e la collaborazione con scuole e comunità per sensibilizzare sulle dinamiche della tratta.

5. L'intervento nei processi legali attraverso l'accompagnamento delle vittime durante le denunce e i procedimenti giudiziari e la traduzione di documenti legali e testimonianze, per assicurarsi che la vittima comprenda i procedimenti.

Il mediatore è quindi una figura chiave nell'identificazione, protezione e reintegrazione delle vittime della tratta e contribuisce a garantire loro dignità, sicurezza e opportunità di ricostruire la propria vita.

Bibliografia

- Andrijasevic, R. (2003). «The Difference Borders Make: (Il)legality, Migration and Trafficking in Italy among Eastern European Women in Prostitution». Björnberg, U. (ed.), *European Perspectives on Men and Masculinities*. London: Palgrave Macmillan, 259-72.
- Antonini, R. (2014). *La mediazione linguistica e culturale non professionale in Italia*. Bologna: Bononia University Press.
- Brichese, A; Tonioli, V. (a cura di) (2017). *Il mediatore interlinguistico e interculturale e il facilitatore linguistico. Natura e competenze*. Venezia: Marsilio.
- Carchedi, F.; Orfano, I. (2000). *La tratta di persone in Italia: caratteristiche, dimensioni e soggetti coinvolti*. Milano: FrancoAngeli.
- Cicone, E. (2005). *I flussi e le rotte della tratta dall'est Europa*. Bologna: Regione Emilia-Romagna.
- CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) (2000). *Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali*. Roma: CNEL.
- CoE (2011). *Methodological Guide for Constructing an Inclusive Institutional Culture*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- CoE - GRETA (Group of Experts on Action against Trafficking in Human Beings) (2023). *Report concerning the Implementation of the Council of Europe Convention on Action against Trafficking in Human Beings by Italy*. Strasbourg: Council of Europe.
- De Feo, A. (2007). *Tratta e sfruttamento: strumenti per l'intervento sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Gavioli, L. (2009). *La mediazione linguistico-culturale: Una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra.
- Lendaro, A. (2005). «La tratta delle donne: uno sguardo sociologico». *Polis*, 1, 59-78.
- Luatti, L. (2011). *Mediatori Atleti dell'Incontro: Luoghi, modi e nodi della mediazione interculturale*. Gussago: Vannini Editrice.
- Machetti, S.; Siebetcheu, R. (2017). *Che cos'è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: Il Mulino.
- Maffei, S. (2009). «Sicurezza urbana e mediazione interculturale». *Sicurezza e città*, 3, 19-32.
- Parliament of the European Union (2021). *Access to Shelters for Undocumented Migrant Women Fleeing Domestic Violence: The Legal and Practical Situation in Member States*. Brussels: Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs.
- Pocabello, R. (2006). «La figura del mediatore culturale nei servizi pubblici: ambiguità e potenzialità». *Autonomie locali e servizi sociali*, 1, 89-102.
- Siebetcheu, R. (2011). «Identità e ruolo del mediatore linguistico-culturale in Italia». *The Journal of Cultural Mediation*, 1, 13-30.
- Spano, A. (2006). *La mediazione interculturale: una nuova professione*. Roma: Carocci.

- TAMPEP (European Network for HIV/STI Prevention and Health Promotion among Migrant Sex Workers) (2009). *Sex Work in Europe: A Mapping of the Provisions of Services for Sex Workers*. Amsterdam: TAMPEP International Foundation.
- Walby, S.; Apitzsch, B.; Armstrong, J.E.; Balderston, S.; Szmagalska-Follis, K.; Francis, B.J.; Tunte, M. (2016). *Study on the Gender Dimension of Trafficking in Human Beings*. Brussels: European Commission.

